

TDC Buddy

Dokumentation

Version 1.03

Indholdsfortegnelse

1	Hvad er Buddy	4
1.1	Puzzel widget concept	4
1.2	Buddy widget	4
2	Forudsætninger for at bruge Buddy.....	4
2.1	Puzzels katalog	4
2.1.1	Søgbar data og præsentations data	5
3	Funktioner i Buddy	6
3.1	Søgning i Buddy.....	6
3.1.1	Søgning med wildcard	7
3.1.2	Fonetisk søgning	8
3.1.3	Søgning i specifikke felter.....	9
3.1.4	Søgning på specifik del af kataloget (sub-organisation)	9
3.1.5	Antal kontakter i søgeresultat	10
3.1.6	Søgeresultatet	10
3.1.7	Detalgebilledet	13
3.1.8	TDC assistant App & Teams status.....	14
3.1.9	Klikbar info i Detalje billedet.....	17
3.1.10	Kalenderaftaler	18
3.2	Telefonnummerfeltet.....	19
3.3	Køer	19
3.3.1	Status.....	19
3.3.2	Ventetid.....	20
3.3.3	Skjul køer i oversigten	20
3.3.4	Favoritter i 'Køer'	20
3.3.5	Omstil	21
3.4	Indstillinger.....	21
3.4.1	Kaldshåndtering.....	21
3.4.2	Omstillingshåndtering	22
3.4.3	Handling ved klik på Viderestillet nummer.....	22
3.4.4	Vist nummer ved udgående kald.....	23

3.4.5	Søgning	23
3.4.6	Opslag i eksternt system (vist som Solteq)	24
3.4.7	MS Teams integration.....	25
3.5	Navigation i Buddy.....	26

1 Hvad er Buddy

1.1 Puzzel widget concept

I Puzzels agent klient har agenten mulighed for at åbne forskellige faner (widgets) som kan hjælpe agenten med at få et overblik over kontaktcenterløsningens køer, egen performance, opkaldsliste mm.

Puzzel tilbyder tre slags widget:

- Core widgets som er widgets Puzzel selv har udviklet
- Partner widgets, som er dybe integrationer som f.eks. Microsoft Dynamics widget
- Custom widgets, som er udviklet af tredjeparts leverandører.

TDC Buddy er en Custom widget bygget af TDC Erhverv.

Buddy fungerer kun sammen med en Puzzel løsning og kan ikke sælges separat.

1.2 Buddy widget

TDC Buddy er et omstillingsbord, som kan bruges enten af kontaktcenter agenter eller af receptionister i en virksomhed.

I Buddy samler vi data fra forskellige kilder og viser dem i et oversigtsbillede så det bliver nemmere for den enkelte agent at fremsøge kontaktpersoner, få et overblik over deres status og omstille kaldet til rette person.

2 Forudsætninger for at bruge Buddy

2.1 Puzzels katalog

For at Buddy skal virke har vi behov for at kunden opsætter en sync mellem deres AD enten on-prem eller Entra ID.

I denne sync har man mulighed for at hente data fra sit AD og lægge det i Kataloget i Puzzel.

Alt hvad der ligger i Puzzels katalog bliver søgbart i Buddy.

Man kan mappe forskellige AD felter til nogle specifikke felter i kataloget, disse felter er:

- Eksternt katalog id – ofte UPN fra AD
- Fornavn
- Efternavn
- Titel
- Afdeling

- E-mail
- Telefon
- Mobil
- Beskrivelse – dette er et fritekst felt som kan indeholde 6000 tegn
- Områder – endnu et fritekstfelt som kan indeholde 6000 tegn

På basis af disse søgbare data skabes der i Buddy et søgeresultat.

For at kunne søge videre kræves det at kunden har data i Azure, da Buddy for at vise yderligere information på en kontakt foretager endnu en søgning i Azure. Det er derfor, for at få fuld udnyttelse af Buddy, en forudsætning at kunden har:

- Puzzel catalog sync
- Azure AD

Vi tilbyder desuden også følgende services i Buddy:

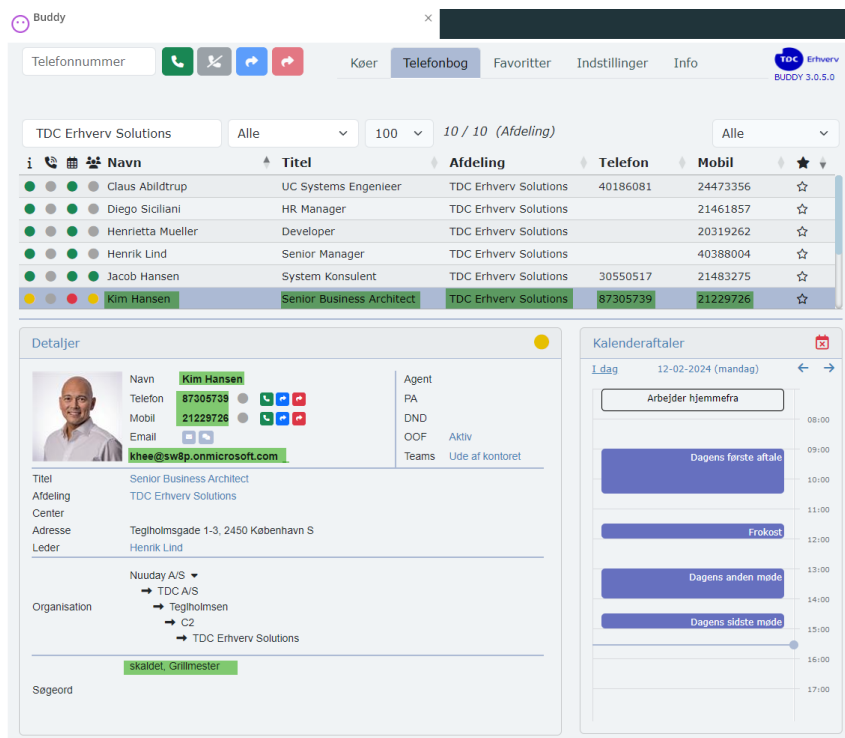
- Mobil status – forudsætter pt. at kunden er hos TDC
- Teams Status – kræver en APP registrering på delegated niveau

2.1.1 Søgbar data og præsentations data

Der skelnes som sagt mellem søgbare data og præsentations data i Buddy.

Ud fra den søgbare data, foretager Buddy endnu en søgning i Azure AD, denne data er udelukkende præsentations data og altså ikke søgbar.

Nedenfor er søgbare data markeret med grønt:

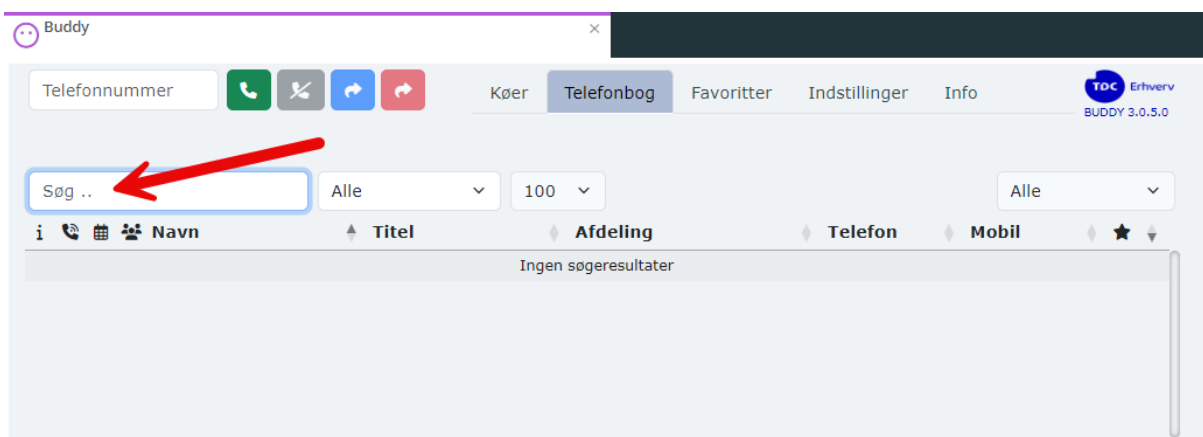


The screenshot shows the Buddy interface. At the top, there's a search bar and navigation tabs: Telefonbog, Favoritter, Indstillinger, and Info. Below the search bar, there's a list of employees with columns for Navn, Titel, Afdeling, Telefon, and Mobil. The list includes names like Claus Abildtrup, Diego Siciliani, Henrietta Mueller, Henrik Lind, Jacob Hansen, and Kim Hansen. Kim Hansen is highlighted. Below the list, there's a detailed view of Kim Hansen, including his profile picture, contact information, and a calendar view showing his schedule for the day of 12-02-2024 (mandag).

3 Funktioner i Buddy

3.1 Søgning i Buddy

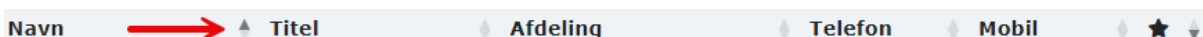
Ved modtagelse af opkald vil markøren automatisk sætte sig i søgefeltet i Buddy:



The screenshot shows the Buddy interface with the search bar highlighted by a red arrow. The search bar is labeled 'Søg ..' and is located at the top of the interface. Below the search bar, there's a list of employees with columns for Navn, Titel, Afdeling, Telefon, and Mobil. The list is currently empty, and the text 'Ingen søgeresultater' is displayed.

Der kræves et minimum af 3 tegn før en søgning igangsættes. Søgning sker på det man skriver og den vil søge i alle de felter som er nævnt i punkt 2.1 fra venstre mod højre.

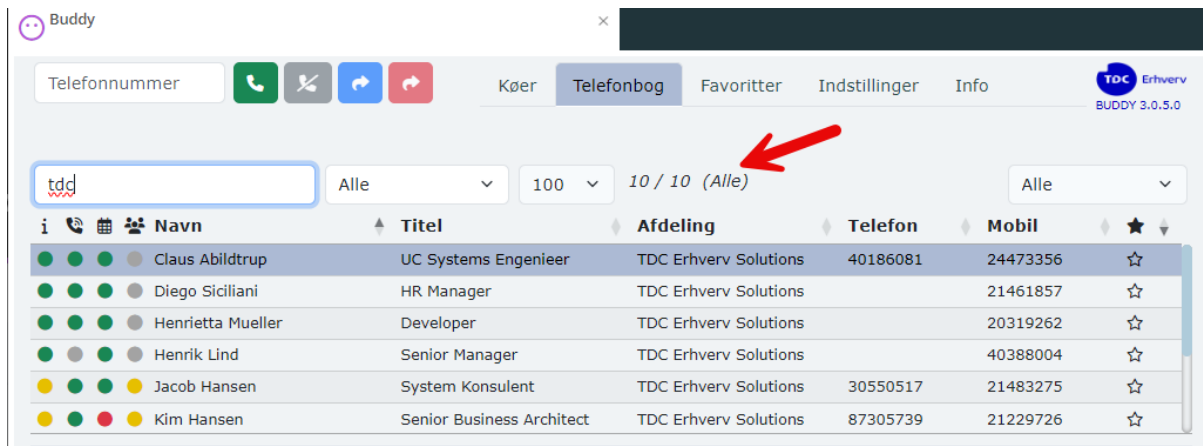
Søgeresultatet vil blive vist alfabetisk sorteret efter fornavn, men agenten kan ændre på sorteringen ved at klikke på kolonne sortering i overskriften.



The screenshot shows the column headers for the employee list: Navn, Titel, Afdeling, Telefon, Mobil, and a star icon. A red arrow points to the 'Navn' header, indicating that clicking on it will sort the results alphabetically by first name.

Man kan filtrere yderligere i søgeresultatet ved at skabe et mellemrum og skrive yderligere, så hvis man f.eks. skriver TDC og derefter Han:

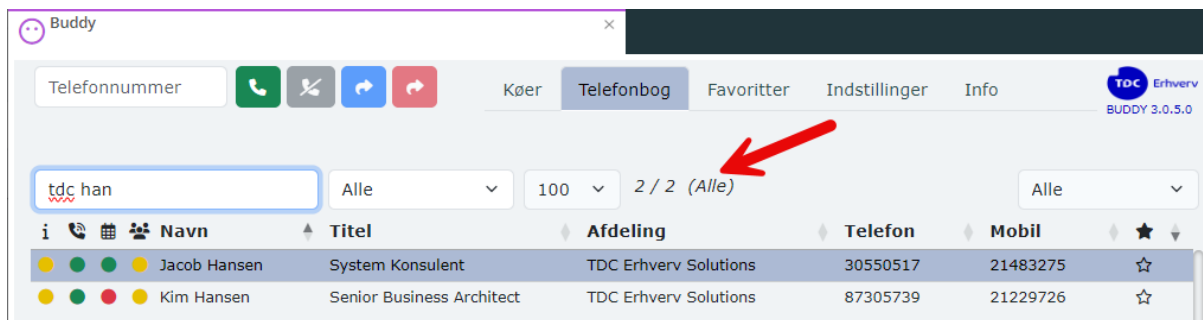
”tdc” giver 10 resultater:



The screenshot shows the Buddy app interface with the search bar containing 'tdc'. The results show 10 contacts. A red arrow points to the '10 / 10 (Alle)' text.

Navn	Titel	Afdeling	Telefon	Mobil
Claus Abildtrup	UC Systems Ingeniør	TDC Erhverv Solutions	40186081	24473356
Diego Sicilliani	HR Manager	TDC Erhverv Solutions		21461857
Henrietta Mueller	Developer	TDC Erhverv Solutions		20319262
Henrik Lind	Senior Manager	TDC Erhverv Solutions		40388004
Jacob Hansen	System Konsulent	TDC Erhverv Solutions	30550517	21483275
Kim Hansen	Senior Business Architect	TDC Erhverv Solutions	87305739	21229726

”tdc han” giver kun to resultater, her vil den først lede efter alle kontakter der matcher søgefrasen ”tdc” og derefter filtrere alle dem fra, som ikke også har søgefrasen ”han”:



The screenshot shows the Buddy app interface with the search bar containing 'tdc han'. The results show 2 contacts. A red arrow points to the '2 / 2 (Alle)' text.

Navn	Titel	Afdeling	Telefon	Mobil
Jacob Hansen	System Konsulent	TDC Erhverv Solutions	30550517	21483275
Kim Hansen	Senior Business Architect	TDC Erhverv Solutions	87305739	21229726

3.1.1 Søgning med wildcard

Hvis man nu kun kan huske de sidste 4 cifre i et telefonnummer, så er det muligt at tilføje et %-tegn foran sin søgning, da en søgning fra venstre mod højre ikke vil give noget resultat, da ingen felter potentielt starter med søgestrengen.

Søgning på ”9726” giver ingen søgeresultater:



The screenshot shows the Buddy app interface with the search bar containing '9726'. The results show 'Ingen søgeresultater' (No search results).

Søgning på ”%9726” giver her ét resultat:



3.1.2 Fonetisk søgning

Det er også muligt at foretage en fonetisk søgning, hvis man ikke ved om en kontaktperson heder "Tomas" eller "Thomas".

Fonetisk søgning initieres ved at sætte # foran sit søgeord:



Fonetisk søgning i Puzzel følger nogle fastlagte grundprincipper og det er ikke muligt at ændre eller tilføje i den model som bruges ved fonetisk søgning.

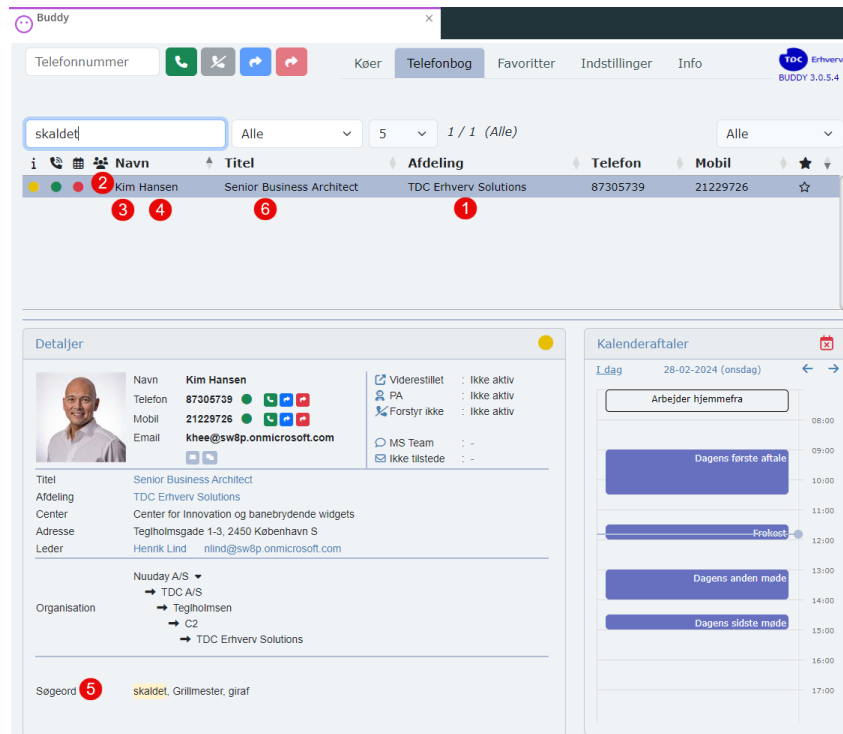
Puzzel bruger en fonetisk søgepakke som hedder SimMetrics (<https://github.com/Simmetrics/simmetrics>) som er baseret på Levenshtein distance (https://en.wikipedia.org/wiki/Levenshtein_distance) og Cosine similarity (https://en.wikipedia.org/wiki/Cosine_similarity)

3.1.3 Søgning i specifikke felter

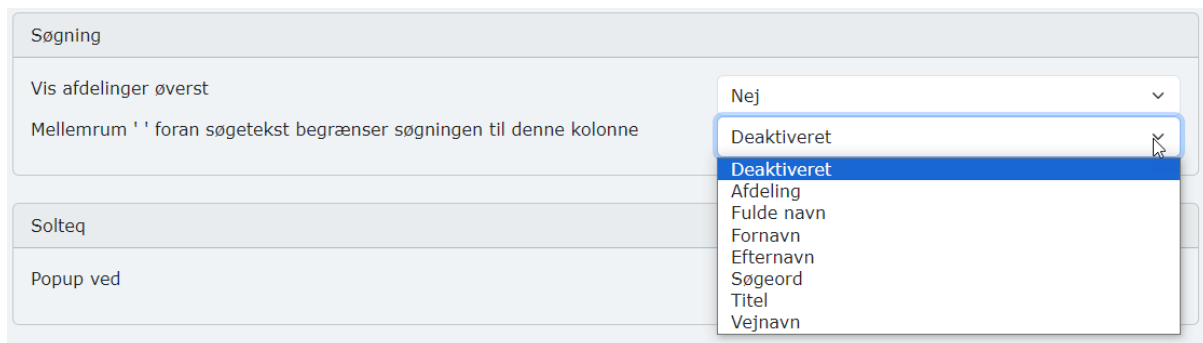
Som udgangspunkt søger Buddy i alle felter beskrevet i punkt 2.1.

Man kan dog vælge at begrænse sin søgning til følgende felter i dropdown boks til højre for søgefeltet:

1. Afdeling
2. Fulde navn
3. Fornavn
4. Efternavn
5. Søgeord
6. Titel



Det er også muligt at sætte et mellemrum foran den søgetekst man sætter i feltet 'Søg' for at søge i et specifikt felt. Det er muligt under indstillinger at opsætte hvilket felt søgningen skal foretages i hvis man sætter mellemrum foran søgeteksten:



3.1.4 Søgning på specifik del af kataloget (sub-organisation)

I Puzzels katalog har man mulighed for at oprette en organisation og en eller flere sub-organisationer til denne.

I Buddy kan vi så begrænse søgeresultater til kun at vises for en specifik sub-organisation. Dette kan styres enten manuelt, eller vi kan læse en variabel ved indgående kald som automatisk sætter søgning i en specifik sub-organisation.

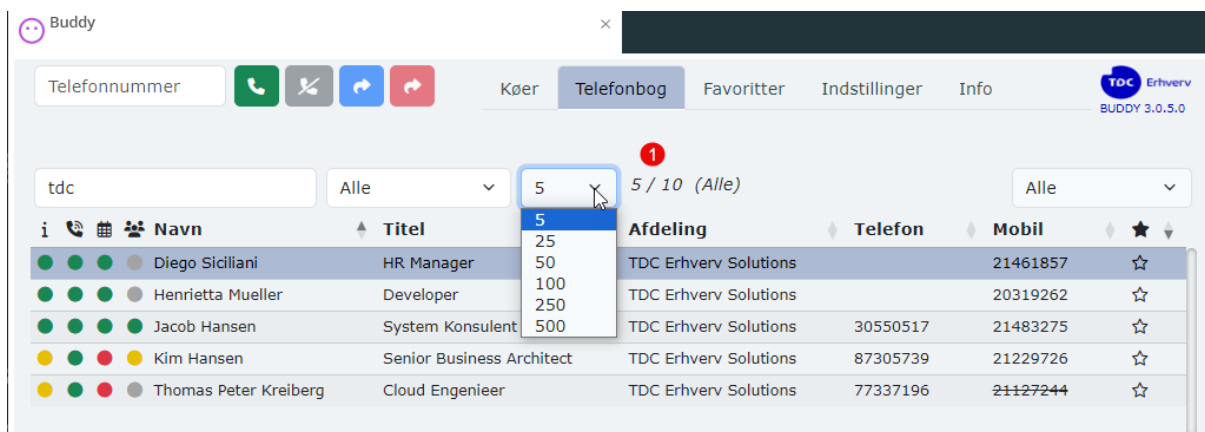


Agenten har selvfølgelig mulighed for at ændre sub-organisation eller udvide søgning til at omfatte hele kataloget og alle sub-organisationer.

3.1.5 Antal kontakter i søgeresultat

Som udgangspunkt sætter vi antal viste kontakter i søgeresultatet til 100, agenten kan dog ændre dette og bør ændre det hvis antallet af viste er mindre end antallet af totale antal fundne kontakter.

I nedenstående eksempel har vi sat Buddy til kun at vise 5 kontakter, men vi kan se at det samlede søgeresultat (1) viser 5/10 og agenten bør derfor ændre visning til 25 for at få alle resultater med.



3.1.6 Søgeresultatet

Søgeresultatet er opdelt i en resultatliste og et detaljebillede.

3.1.6.1 Resultatlisten

I resultatlisten får agenten et overblik over de kontakter som matcher søgekriterierne, samt overordnet status på kontakten, status på telefon (TDC presence), kalender status



















(fra Puzzel) og Teams presence (hvis kunden har Teams), derudover kan agenten se Navn, titel, afdeling, Telefon, mobilnummer og en favoritmarkering.

Hvis navn, titel eller afdeling er længere end feltet vil det blive afkortet til at passe ind i feltet, men den komplette tekst kan ses ved at føre musen over feltet som er blevet afkortet.

3.1.6.1.1 Status visning

Foran navnefeltet i søgeresultatet, kan agenten se statusmarkeringen for hver kontaktperson.

Man kan se op til 4 prikker hvis kunden har Teams presence, de fire prikker skal læses således:

	<p>Overordnet status.</p> <p>Vil være grøn , hvis alle efterfølgende statusser er grønne</p> <p>Vil være gul , hvis kalender er optaget, enten af en heldagsaftale, eller almindelig aftale. Eller hvis Out of Office er slået til.</p> <p>Vil være rød , hvis Telefon enten er i samtale, eller har aktiveret "Vil ikke forstyrres" i TDC assistent APP.</p> <p>Vil være rød , hvis Teams klienten enten er i samtale, eller har sat status "Vil ikke forstyrres"</p>
	<p>Vil være i status grøn , hvis både mobil og fastnet telefon er ledige.</p> <p>Vil være i status rød , hvis enten mobil eller fastnet er optaget</p> <p>Vil være status gul , hvis der er en aktiv viderestilling i TDC app</p> <p>Vil være status grå , hvis ikke vi har nogen presence eller mobilen er slukket.</p>
	<p>Vil være i status grøn , hvis der ikke er nogen aftaler i kalenderen på søgetidspunktet.</p> <p>Vil være status rød , hvis der på søgetidspunktet findes en aftale i kalenderen eller der er sat en heldagsaftale.</p> <p>Vil være i status rød , hvis Out of Office er aktiv</p>
	<p>Vil være i status grøn , hvis Teams er sat til ledig og der ingen aktive samtaler er</p> <p>Vil være i status rød , hvis der er en aktiv samtale</p> <p>Vil være i status rød , hvis status i Teams er sat til "Vil ikke forstyrres"</p>


3.1.6.1.2 Markering af telefonnumre

Telefonnumre kan være markeret med en gennemstregning:

 Thomas Peter Kreiberg Cloud Engenieer TDC Erhverv Solutions 77337196 21127244 ☆

Dette indikerer at man gerne må omstille til nummeret, men at det ikke må oplyses.

Hvis en kontakts nummer er markeret rødt og gennemstreget, vil dette indikere at man hverken må omstille til eller oplyse om kontaktens numre:

 Thomas Gunnar Johannesen Senior Consultant TDC Erhverv Solutions 40403660 ☆

Hvis et nummer er markeret på denne måde, vil muligheden for omstilling og opkald til nummeret også være blokeret i Buddy.

3.1.6.1.3 Opsætning af blokerede numre

En supervisor med adgang til kataloget kan ændre på hvilke numre der skal være hemmelige eller blokeret for opkald.

Når man opretter eller redigerer en kontakt i kataloget, bruger Buddy Fax feltet til at læse om telefon eller mobil skal være gennemstreget og om der skal være blokeret for omstilling til nummeret.

Logikken for gennem stregning og blokering er som følger:

Faxnummeret skal angives med 8 nuller: 00000000, Det første nul refererer til Telefonnummertfeltet, andet nul refererer til Mobil feltet og tredje nul refererer til blokering for omstilling.

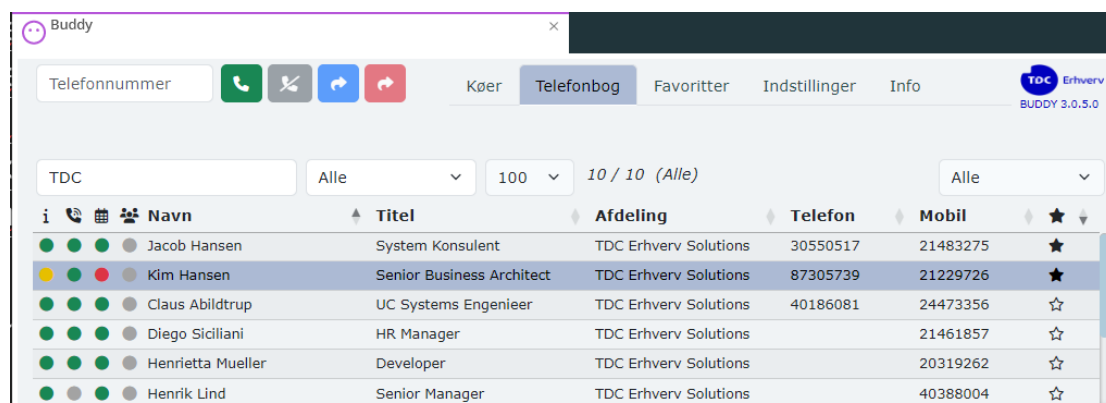
10000000	Dette vil give en gennemstregning af Telefon nummeret
01000000	Dette vil give en gennemstregning af Mobil nummeret
11000000	Dette giver en gennemstregning af både Telefon og Mobil nummeret
00100000	Dette vil blokere for omstilling til nummeret
11100000	Dette vil give gennemstregning af begge numre og blokerer for omstilling

De resterende nuller bliver endnu ikke brugt til noget, men skal være tilstede før funktionen virker.

3.1.6.1.4 Favoritter

I søgeresultat listen har agenten mulighed for at markere en eller flere kontakter som favorit ved at klikke på stjernen længst til højre på kontakten.

Hvis en kontakt er markeret som favorit vil denne altid blive vist øverst i søgeresultatet og favoritter vil blive sorteret alfabetisk, herefter vil de resterende kontakter blive vist i alfabetisk rækkefølge.

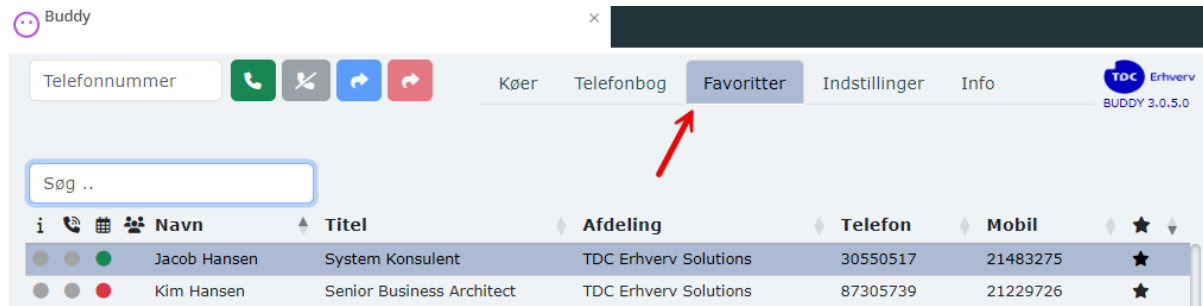


i	Navn	Titel	Afdeling	Telefon	Mobil	★
● ● ●	Jacob Hansen	System Konsulent	TDC Erhverv Solutions	30550517	21483275	★
● ● ●	Kim Hansen	Senior Business Architect	TDC Erhverv Solutions	87305739	21229726	★
● ● ●	Claus Abildtrup	UC Systems Ingeniør	TDC Erhverv Solutions	40186081	24473356	☆
● ● ●	Diego Siciliani	HR Manager	TDC Erhverv Solutions		21461857	☆
● ● ●	Henrietta Mueller	Developer	TDC Erhverv Solutions		20319262	☆
● ● ●	Henrik Lind	Senior Manager	TDC Erhverv Solutions		40388004	☆

3.1.6.1.5 Fanebladet Favoritter

Når en kontakt bliver markeret som favorit bliver kontakten også vist i fanebladet Favoritter.

Her vil man få en alfabetisk oversigt over alle favoritter og kan i søgefeltet filtrere i de viste favoritter ved at angive et kriterie i søgefeltet. Favoritter kan kun filtreres på Navn, Titel, Afdeling eller nummer:



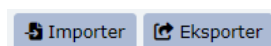
3.1.6.1.6 Eksporter / Importer favoritter

Der er mulighed for at eksportere sine kontakter, hvis man f.eks. har en ny medarbejder i en omstilling og man ønsker at dele sin favoritliste med den nye agent, så kan man bruge Eksporter knappen nederst i Favoritfanebladet.

Den nye agent kan så importere denne liste.

Den eksporterede liste indeholder kun et Id på kontakten og altså ingen kontaktoplysninger.

Hvis den nye agent allerede har skabt en favoritliste, vil der ved import kun blive importeret de kontakter som ikke allerede findes i agents liste, så ingen dubletter opstår.



3.1.7 Detaljebilledet


Når agenten har foretaget en søgning, vil der i resultatvinduet vises det antal kontakter som matcher søgekriterierne.

Den øverste kontakt vil være markeret og information i 'Detaljer' vil nu vises.

Informationen er en blanding af data fra Kataloget (søgbar data) og Azure AD (visnings data) se afsnit [2.1.1](#)

Her kommer en oversigt over hvor data i Detalje billedet kommer fra:

Detaljer



Navn **1** **Kim Hansen**
 Telefon **2** **87305739**
 Mobil **3** **21229726**
 Email **4** **khee@sw8p.onmicrosoft.com**

Viderestillet **12** : Ikke aktiv
 PA **13** : Ikke aktiv
 Forstyr ikke **14** : Ikke aktiv
 MS Team **15** : Offline
 Ikke tilstede **16** : Aktiv

Titel **5** Senior Business Architect
 Afdeling **6** TDC Erhverv Solutions
 Center **7** Center for Innovation og banebrydende widgets
 Adresse **8** Teglholtsgade 1-3, 2450 København S
 Leder **9** Henrik Lind nllnd@sw8p.onmicrosoft.com

Nuuday A/S
 → TDC A/S
 Organisation **10** → Teglholtmsen
 → C2
 → TDC Erhverv Solutions

Søgeord **11** skaldet, Grillmester

Id	Beskrivelse	Data kommer fra
1	Navn	PKS* (Fornavn + Efternavn)
2	Telefon	PKS (Telefon)
3	Mobil	PKS (Mobil)
4	Email	PKS (E-mail)
5	Titel	PKS (Titel)
6	Afdeling	PKA (Afdeling)
7	Center	AA** OU streng
8	Adresse	AA (streetAddress + postalCode + city)
9	Leder	AA (manager)
10	Organisation	AA (Oustreng)
11	Søgeord	PKS (beskrivelse)
12	Viderestillet	TAA*** (Viderestilling)
13	PA (Personal Assistant)	TAA (Min Status)
14	Forstyr ikke	TAA (Vil ikke forstyrres)
15	MS Teams	AA (Teams presence + Status)
16	Ikke til stede	AA (Outlook out of office)

*PKS : Puzzel Katalog Sync

**AA : Azure App registrering

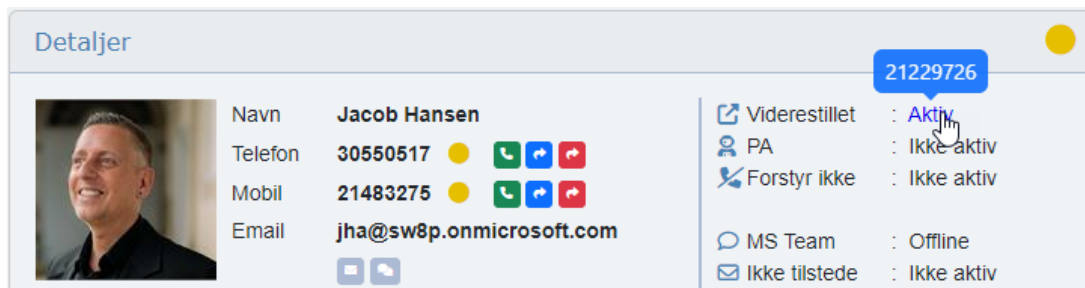
***TAA TDC Assistant App

3.1.8 TDC assistant App & Teams status

I denne del af detalje billedet finder du den data som påvirker statusindikatorerne beskrevet [her](#).

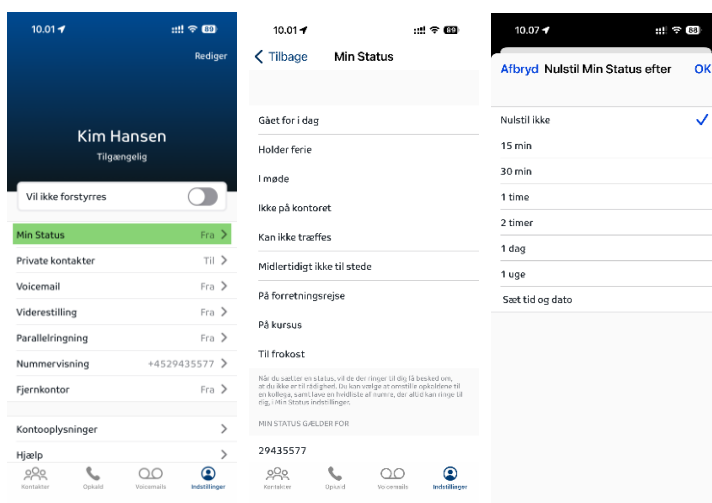
3.1.8.1 Viderestillet

Hvis kunden har TDC mobiler, så findes en integration til TDC Broadworks platformen, der giver os mulighed for at hente data direkte fra Broadworks og også fra TDC assistens APP'en. Så har en bruger sat en aktiv viderestilling for alle kald til et andet nummer, så vil Viderestilling stå som 'Aktiv' og vil ved mouseover vise hvilket nummer kontakten har viderestillet sin telefon til. Det er så muligt for agenten at klikke på nummeret og der vil så ske en søgning i Buddy på det nummer som der er viderestillet til. Dette er standard opsætning, men agenten kan selv i Indstillinger ændre dette, så man istedet for at søge på nummeret blot kopierer nummeret til udklipsholderen, eller at der ikke foretages nogen handling.



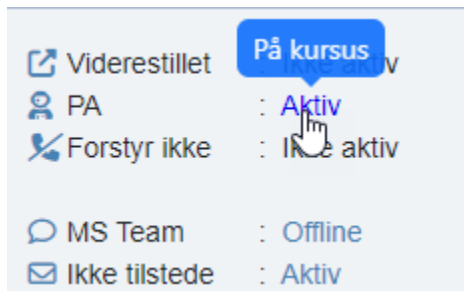
3.1.8.2 PA – Personal Assistant – Min status

PA henter data fra TDC Assistens APP'ens 'Min Status':

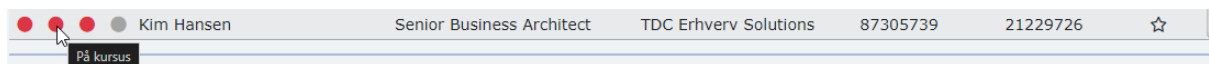


Her har brugeren mulighed for at aktivere en status og vælge om den skal udløbe efter en given tid eller om den ikke skal udløbe før man aktivt ændrer status igen.

Har brugeren sat denne status vil feltet vise 'Aktiv' og ved mouseover vil man kunne se hvilken status der er sat:



Denne status kan også ses hvis man fører musen over status prikken i søgeresultatlisten:



3.1.8.3 Forstyr ikke

Denne status hentes også fra TDC Assisten APP:



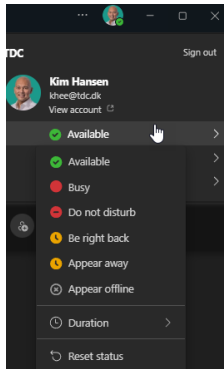
Har brugeren sat sin status til 'Vil ikke forstyrres' vil feltet vises som 'Aktiv':



Det vil så ikke være muligt at omstille til kontakten eller ringe vedkommende op gennem TDC Buddy widget.

3.1.8.4 MS Teams

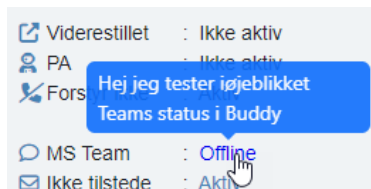
I MS Teams linjen reflekterer vi den status som kontaktens Teams klient er sat til, dette kan være følgende statusser:



Status vil blive oversat til dansk i TDC Buddy widget:

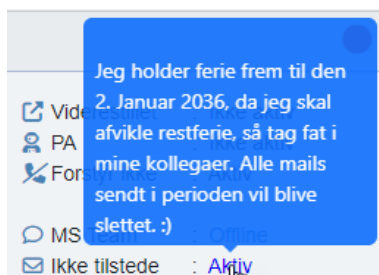
Available	Ledig
Busy	Optaget
Do not Disturb	Vil ikke forstyrres
Be right back	Straks tilbage
Appear away	Ikke til stede
Appear Offline	Offline

Hvis presence er et hyperlink (blå skrift), så betyder det at kontakten har sat en statustekst i Teams klienten og man kan mouseover på feltet få yderligere vist denne status:




3.1.8.5 Ikke til stede

Ikke til stede hentes fra Outlooks Out of Office status og vil på samme måde som med Teams status vise enten 'Aktiv' eller 'Ikke aktiv'. Er status 'Aktiv' så vil man ved mouseover kunne se out of office beskeden:



3.1.9 Klikbar info i Detalje billedet

I detaljebillede vil Titel, Afdeling og Leder blive til klikbare links, som udfører en søgning i TDC Buddy:



Navn **Kim Hansen**

Telefon **87305739**

Mobil **21229726**

Email **khee@sw8p.onmicrosoft.com**

Viderestillet : Ikke aktiv

PA : Ikke aktiv

Forstyr ikke : Aktiv

MS Team : Offline

Ikke tilstede : Aktiv

Titel **Senior Business Architect**

Afdeling **TDC Erhverv Solutions**

Center **Center for Innovation og banebrydende widgets**

Adresse **Teglholmsgade 1-3, 2450 København S**

Leder **Henrik Lind** nlind@sw8p.onmicrosoft.com

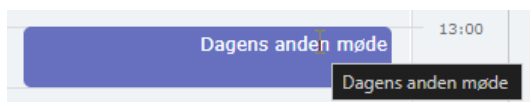
Så skal man finde andre kontakter i samme afdeling, eller andre med samme titel, så er det blot at klikke på linket og så vil en søgning i Buddy blive foretaget, samme gør sig gældende for et klik på lederens navn eller e-mail adresse.

3.1.10 Kalenderaftaler

Kalenderaftaler synkroniseres over via Puzzels catalog sync client.

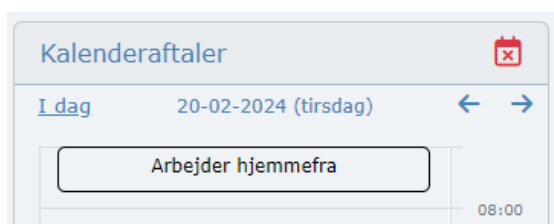
Aftaler vil vises i et timeoverblik med visning af ledig tid mellem aftaler. Det er muligt at bladre frem eller tilbage én dag ad gangen og komme retur til dagen i dag ved at klikke på hhv. Piletasterne og 'I dag' i kalenderaftalerne.

Hvis der ligger mange korte aftaler enten tæt på hinanden eller på samme tidspunkt kan det være svært at læse aftalens indhold. I dette tilfælde kan man med en mouseover på aftalen få vist en tekstboks med hele aftaleteksten:



Bemærk at kun nye aftaler i kalenderen og ændringer til eksisterende aftaler som ligger efter tidspunktet for en søgning vil være opdaterede, hvis en kontakt ændrer på en aftale som lå klokken 08:00 om morgenen og agenten slår kontakten op klokken 10, så vil denne aftale ikke vises korrekt, kun igangværende og fremtidige aftaler opdateres gennem Puzzels catalog sync client.

Heldags aftaler vises i toppen af kalenderen og vises som en hvid tekstboks:



3.2 Telefonnummerfeltet







Telefonnummerfeltet bruges til at foretage udgående kald, eller omstille til numre som ikke findes i kataloget.

Er agenten ledig og taster et nummer i feltet og trykker Enter, så vil der foretages et udgående kald og ”læg på” knappen bliver aktiv.

Er agenten i en samtale, skriver et nummer i feltet og trykker Enter, så vil agenten omstille kaldet til det indtastede nummer.

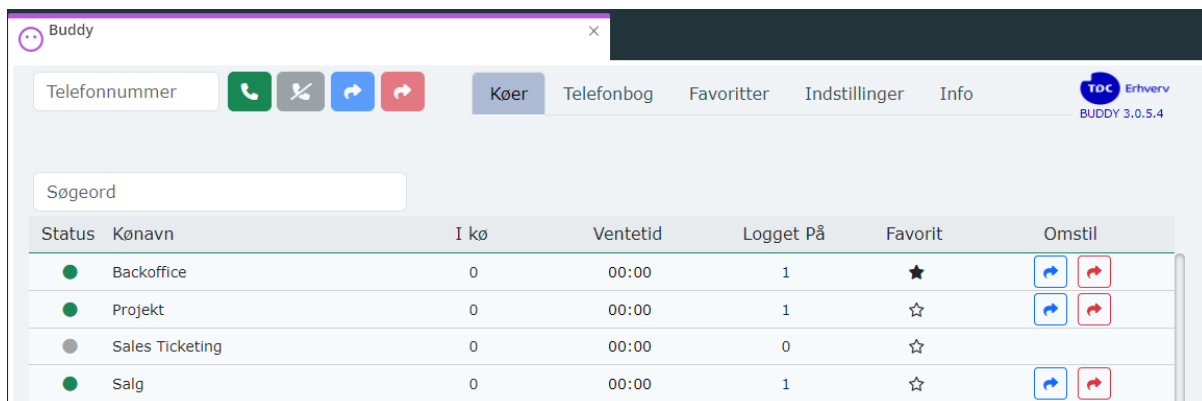
Det er også muligt at bruge knapperne til højre for feltet:













	Ringer op til nummeret, kun muligt hvis agenten er ledig
	Afslutter en samtale
	Omstiller kaldet koldt (direkte), kun muligt hvis agenten er i en aktiv samtale
	Omstiller kaldet varmt (konsulteret), kun muligt hvis agenten er i en aktiv samtale

Telefonnummerfeltet er synligt uanset hvilket faneblad i Buddy som er aktivt.

3.3 Køer




Fanebladet 'Køer' viser en oversigt over de visuelle køer og status for disse:



Status	Kønavn	I kø	Ventetid	Logget På	Favorit	Omstil
	Backoffice	0	00:00	1	★	 
	Projekt	0	00:00	1	☆	 
	Sales Ticketing	0	00:00	0	☆	 
	Salg	0	00:00	1	☆	 

3.3.1 Status

I første kolonne ser man en status for køen:

Status	Beskrivelse
 Backoffice	Grå – ingen agenter er logget på køen
 Backoffice	Grøn – ledige agenter på køen
 Backoffice	Gul – ingen ledige agenter pålogget – eller alle agenter er i pause

Efter status følger et kønavn, I kø og ventetid.

3.3.2 Ventetid

Ventetiden skifter farve i forhold til ventetiden for den som har ventet længst i kø. Det er muligt at ændre grænseværdien for hvornår ventetiden skal skifte farve til gul og rød under menupunktet Widget / Widget Configuration i Admin portalen.

Her skal man ændre på 'waitTimeThresholdsArr' i TDC Buddy.

Tallene i feltet angiver antal sekunder før teksten skifter til gul og rød:

waitTimeThresholdsArr	<input checked="" type="checkbox"/>	15,30
-----------------------	-------------------------------------	-------

Det vil se således ud i Buddy:

Ventetid mellem 15 og 30 sekunder:

Ventetid
00:24

Ventetid over 30 sekunder:

Ventetid
00:34

3.3.3 Skjul køer i oversigten

Det er muligt at skjule udvalgte køer, hvis man ikke ønsker at disse skal vises i køoversigten. I Widget configuration for Buddy kan man i 'hideQueuesArr' feltet angive visual queueid for de køer man ikke ønsker skal fremgå i køoversigten, det kunne f.eks være en samlingskø, som er sammensat af flere køer til Wallboard visning, men som det ikke giver mening at have i en køoversigt til agenterne.

hideQueuesArr	<input checked="" type="checkbox"/>	
---------------	-------------------------------------	--

Det er også muligt at fjerne omstillingsknapperne for visuelle køer, hvis man f.eks. har en samlingskø, som man gerne vil vise for agenterne, men som de ikke skal kunne omstille til da den består af mere end én kø. Angiv visuelt queueid for de køer som skal have fjernet omstillingsknapperne:

hideTransferButtonQueuesArr	<input checked="" type="checkbox"/>	
-----------------------------	-------------------------------------	--



3.3.4 Favoritter i 'Køer'

Det er også muligt at udvælge køer som Favoritter. Køer der er valgt som favoritter vil blive placeret øverst i Køoverblikket og vil altså ikke fremgå at fanebladet Favoritter.

Dette skyldes at informationer som vi ser for en kontakt og informationerne vi ser for en kø ikke er ens.

3.3.5 Omstil

Længst til højre i kø-overblikket findes omstil knapperne:

Knap	Beskrivelse
	Omstiller koldt til køen – en kold omstilling sender kaldet videre med det samme
	Omstiller varmt til køen – en varm omstilling sætter indringer på hold og agenten ringer op til køen, agenten har så mulighed for at blive hængende til kaldet besvares, eller sætte kaldet i kø og selv træde ud af kaldet.

3.4 Indstillinger

I fanebladet 'Indstillinger' finder agenten alle de indstillinger, som er agent specifikke. Ændring af disse påvirker altså kun den enkelte agent og ikke alle agenter i løsningen.

3.4.1 Kaldshåndtering

I punktet kaldshåndtering har agenten mulighed for at vælge hvilken widget der skal være aktiv ved følgende events:

- Indgående kald
- Besvarelse af kald
- Afslutning af kald

Desuden er det muligt at angive hvilken fane i Buddy der skal være aktiv hver gang man skifter til Buddy fra en anden widget i agent klienten.

Kaldshåndtering

Skift til denne widget ved indgående kald

Skift til denne widget ved besvarelse af kald

Skift til denne widget ved afslutning af kald

Aktiv fane ved skift til Buddy widget

Deaktiveret

Deaktiveret

Buddy

Selvbetjening.nu

JhaTest

Telefonbog

Dette er mest henvendt til kunder som bruger Selvbetjening.nu.

Selvbetjening.nu registrerer automatisk hvilke guides en agent har været inde i fra opkaldet starter til det slutter og registrerer i statistikken (leveret fra sb.nu) hvilke guides der bliver brugt. Skulle agenten ikke have brugt nogen guide vil 'Henven' åbne op efter afsluttet kald og bede agenten angive hvilken type henvendelse de netop har afsluttet.

Skulle agenten ikke have fokus på selvbetjening.nu ved afslutning af kald, vil agenten ikke se denne boks og den lukkes automatisk ned ved næste kald.

Derfor er det muligt at vælge 'Skift til denne widget ved afslutning af kald' og sætte denne til Selvbetjening.nu for at få registreringen på plads.

Aktiv fane ved skift til Buddy widget kan sættes til:

- Deaktiveret
- Køer
- Telefonbog
- Favoritter

Kaldshåndtering	
Skift til denne widget ved indgående kald	Deaktiveret
Skift til denne widget ved besvarelse af kald	Deaktiveret
Skift til denne widget ved afslutning af kald	Deaktiveret
Aktiv fane ved skift til Buddy widget	<div> <div>Telefonbog</div> <div>Deaktiveret</div> <div>Køer</div> <div>Telefonbog</div> <div>Favoritter</div> </div>

Omstillingshåndtering	
-----------------------	--

Standard opsætning er at den står til Telefonbog.

3.4.2 Omstillingshåndtering

Standard opsætning er at man ved tryk på Enter i aktiv samtale omstiller koldt til det nummer som er angivet i 'Telefon' feltet.

Dette kan dog ændres i indstillingerne, hvor man kan vælge om Enter skal omstille til nummeret i Telefonfeltet, eller nummeret i Mobil feltet. Det felt som vælger vil i senere beskrivelse blive omtalt som primært nummer.

Man kan også ændre om standard omstillingstypen skal være en kold eller en varm omstilling:

Omstillingshåndtering	
Enter omstiller til (standard)	Telefon
Omstillingstype (standard)	Kold

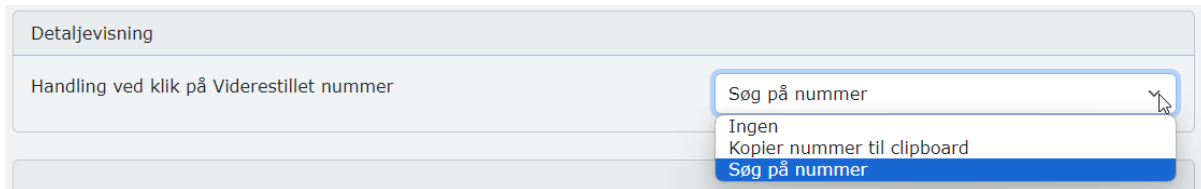
3.4.3 Handling ved klik på Viderestillet nummer

Har man TDC mobiler og bruger man TDC Assistent APP, så er det muligt at viderestille sit nummer for alle indgående opkald i APP'en.

Buddy kan læse om et nummer på en kontakt er viderestillet og kan vise dette ved en mouseover. Skulle agenten klikke på status'en så vil Buddy som standard udføre en søgning på det nummer som kontakten har viderestillet til.

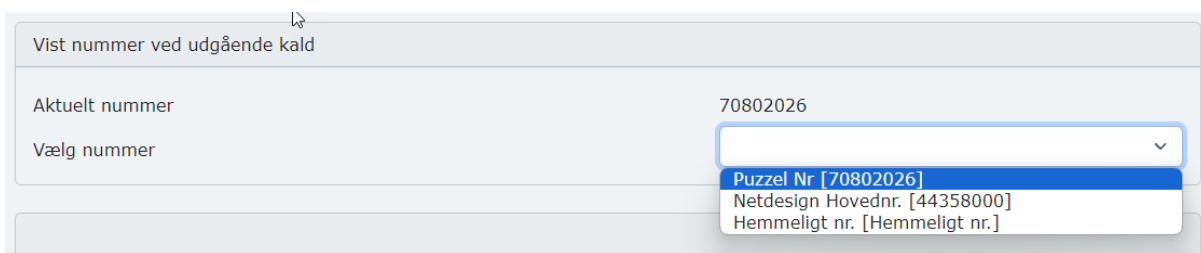
Denne indstilling kan man ændre og man har mulighed for at vælge mellem:

- Ingen – viser blot nummeret og der sker intet ved klik på nummeret
- Kopier nummer - nummeret gennem i udklipsholder
- Søg på nummer – foretager søgning i Buddy



3.4.4 Vist nummer ved udgående kald

Denne funktion er blot en spejlning af de numre som er oprettet i Puzzels admin portal under Brugere / Moduler / Opkald, hvor det er muligt at sætte et standard nummer som bliver vist ved udgående kald, samt oprette en liste over numre som agenten kan vælge mellem ved udgående kald.



3.4.5 Søgning

3.4.5.1 Vis afdelinger øverst

Det er muligt i Buddy at skelne mellem en kontakt og en afdeling.

Afdelinger vil blive vist med en anden detaljevisning i forhold til almindelige kontakter.

Afdelinger uploades enten via FTP til Puzzels katalog eller kan oprettes manuelt gennem admin portalen.

For at Buddy skal genkende en kontakt som en afdeling skal der sættes et ! (udråbstegn) foran Fornavnet:

navn	e-mail
 !Netdesign	kundecenteret@netdesign.dk

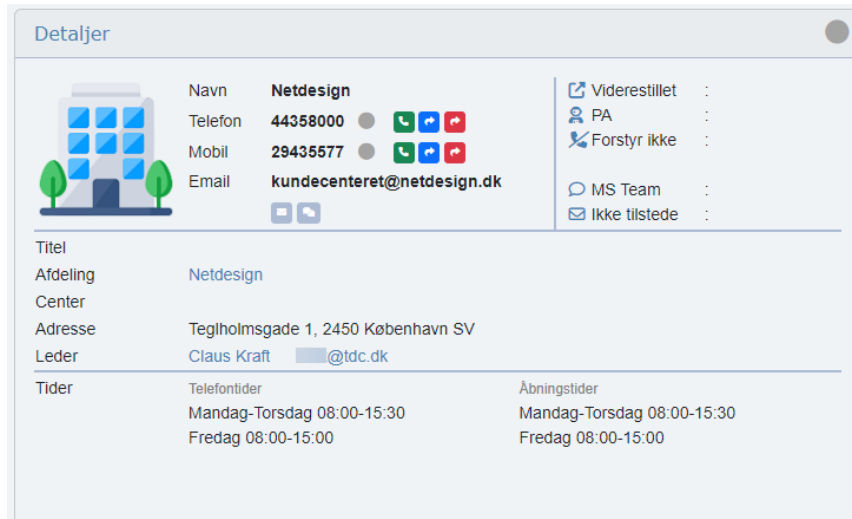
Hvis en kontakt er oprettet som en afdeling, så skifter Detalje billedet og viser information fra katalog feltet 'tjenester'. Følgende syntax skal bruges for at få vist data korrekt:


[Forvaltning][Telefontider][Åbningstider][Adresse][Leder]

Det kan altså se således ud:

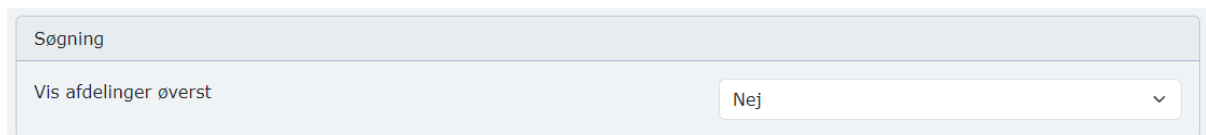
Collaboration| Mandag-Torsdag 08:00-15:30, Fredag 08:00-15:00| Mandag-Torsdag 08:00-15:30, Fredag 08:00-15:00| Teglholmsgade 1, 2450 København SV| Claus Kraft, claus@tdc.dk

Det vil så se således ud i Buddy:



Detaljer		
	Navn Netdesign Telefon 44358000 Mobil 29435577 Email kundecenteret@netdesign.dk	Viderestillet : PA : Forstyr ikke : MS Team : Ikke tilstede :
	Titel Afdeling Netdesign Center Adresse Teglholmsgade 1, 2450 København SV Leder Claus Kraft @tdc.dk	
	Tider Telefontider Mandag-Torsdag 08:00-15:30 Fredag 08:00-15:00 Åbningstider Mandag-Torsdag 08:00-15:30 Fredag 08:00-15:00	

Ønsker man at alle afdelinger står øverst i en søgning, så er det muligt under indstillinger at vælge dette her:



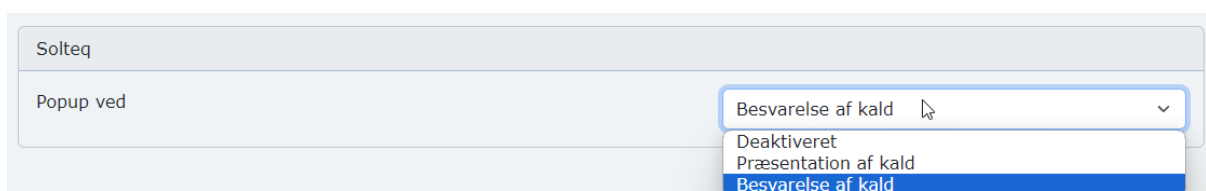
Søgning

Vis afdelinger øverst Nej

3.4.6 Opslag i eksternt system (vist som Solteq)

I denne indstilling har man mulighed for at vælge om et opslag i eksternt system skal ske ved:

- Besvarelse af kald
- Præsentation af kald
- Eller skal være deaktiveret



Solteq

Popup ved Besvarelse af kald

- Deaktiveret
- Præsentation af kald
- Besvarelse af kald

Vi har bygget denne funktion da visse opslag ikke kan løses med Puzzels standard CRMpop da det enten kræver afsendelse af en HTTP form eller XMLHttp opslag, f.eks. ved opslag mod en localhost server.

Denne indstilling giver så agenten mulighed for at vælge hvornår opslaget skal udføres eller om det skal deaktiveres.

Integrationen er lavet for:

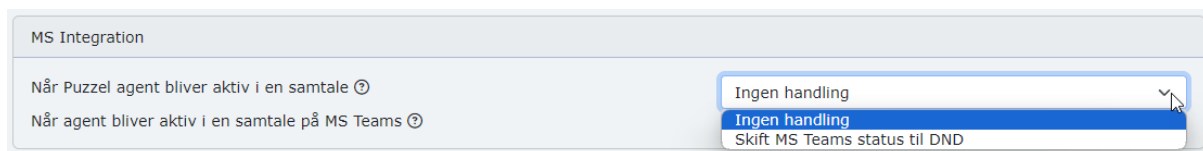
- SAPA
- Solteq

3.4.7 MS Teams integration

Bruger man Teams som kommunikations enhed og ikke som telefon i Puzzels agent klient kan man risikere at man får tilbudt henvendelser i Teams imens man er i samtale i Puzzel og det kan være forstyrrende for agenten.

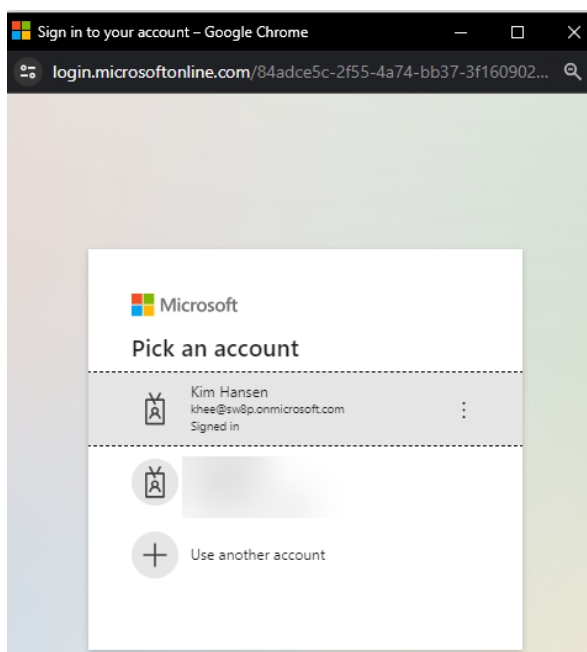
Vi har derfor en indstilling som gør det muligt at sætte Teams i status DND (Do not disturb – Forstyr ikke) så snart man svarer et kald i Puzzel.

Efter endt samtale bliver agenten igen sat tilbage til den status i Teams som de havde før de svarede kaldet. Indstillingen findes her:



For at Temas integrationen virker kræves det at vi har en Azure APP registrering og man er logget ind gennem Buddy i Teams.

Når man starter Buddy op, vil der komme et popup vindue, hvor man skal klikke på sit brugernavn og man vil så blive logget ind. Første gang kan det kræve man identificerer sig enten med 2-faktor autentificering eller blot med password:



Har man fået klikket denne popup væk, så er det muligt at logge ind ved at gå til fanebladet Info og under MS Integration klikke på login, så vil login vinduet igen komme frem:

MS Integration

Microsoft Teams brugernavn

<ikke logget på>

Login

3.4.8 Layout

Som standard vises der 6 linjer i søgeresultatet når man foretager en søgning. Visse har dog behov for at kunne se flere linjer og derfor har vi skabt muligheden for at man som agent kan vælge hvor mange linjer man ønsker at se (6-15 linjer)

Layout

Antal rækker i søgeresultat

6

7

8

9

10

11

12

13

14





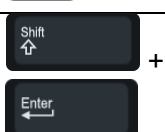
15


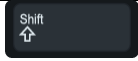


6

Hvis man har en skærmopløsning på 1900x1080 og browseren er zoomet til 100%, så vil man med 6 linjer kunne se søgeresultat, detaljer og kalender. Udvider man søgeresultat til at have mere end 6 linjer må man acceptere at man skal scrolle for at se f.eks. søgeord i Detalje-visningen.

3.5 Navigation i Buddy

Vi har implementeret en række funktioner i Buddy som skal gøre navigationen for agenten lettere. Nedenfor kommer en liste over de tastaturgenveje agenten har tilgang til:

Tast	Agenten er i samtale	Agenten er ledig
	Omstilling til markeret kontakt i søgeresultatet	Ringer op til markeret kontakt i søgeresultatet
	Placerer cursor i Telefonnummer feltet	
	Placerer cursor i Søg feltet uden at slette eksisterende søgekriterier	
	Placerer cursor i Søg feltet og sletter søgekriterier	
	Omstiller til sekundært nummer (primær og sekundært nummer sættes i indstillinger 3.4.2)	Ringer op til sekundært nummer (primær og sekundært nummer sættes i indstillinger 3.4.2)

	Skifter mellem kold og varm omstilling – et enkelt tryk	
 +  	Skifter mellem 'Telefonbog', 'Favoritter' og 'Køer' fanebladene	