

Presence Manager

Kom igang

TeamView® Presence Manager - Kom igang



Applikationens formål



At sikre optimal service til kunder og partnere.

Hver enkelt medarbejder forsynes med et let anvendeligt værktøj, som konstant og effektivt hjælper ham med at orientere sine kolleger om sin aktuelle tilgængelighed.

Presence Manager sørger således for at de medarbejdere, som i dagligdagen anvender andre TeamView® applikationer (bl.a. i central omstilling og Contact Center), til enhver tid opretholder et præcist billede af alle deres kollegers aktuelle tilgængelighed.

Presence Manager rummer følgende funktioner:

- Sæt viderestilling og fraværsårsag
- Ændre status på kollega
- Automatisk fravær og viderestilling på kalender aftaler
- Registrering af aktiviteter direkte i applikationen



Konfiguration af Presence Manager er meget individuel fra organisation til organisation.

Derfor kan det være relevant at tilpasse denne instruktion, således at såvel tekster som skærbilleder præcis matcher din virksomheds konfiguration.

Denne introduktion er opdelt i 2 sektioner

Dagligt brug

- Aktivering og simpel viderestilling
- Viderestilling med fraværsårsag
- Aktivitetsoversigt
- Ændring af status på kollega
- Advarsel ved login og aftale konflikt

Konfiguration

- Fraværsårsager – tekster og ikoner
- Fraværsårsager – det visuelle resultat
- Aktiviteter – regler
- Generel konfigurering
- Integration til kalendersystem
- Viderestillinger



The screenshot shows a window titled "Presence planning" with a table of activity events. The table has three columns: "Time", "Absence", and "Destination". The events are as follows:

Time	Absence	Destination
29-07-2010 09:07:49	Avilable	-
29-07-2010 09:34:00	Begin Syg	123
29-07-2010 09:43:00	Begin Ferie	123
29-07-2010 09:43:59	End	-
29-07-2010 09:44:00	Begin Møde	123
29-07-2010 09:45:59	End	-

Konfiguration

- Fraværsårsager – tekster og ikoner
- Fraværsårsager – det visuelle resultat
- Aktiviteter - regler
- Generel konfiguration
- Integration til kalendersystem
- Viderestillinger

PS

- Denne sektion berører primært emner som varetages af den centrale administration, men den individuelle bruger kan imidlertid godt have interesse i at være orienteret om disse, med henblik på at sikre den bedst mulige forståelse af applikationens muligheder og funktioner.



The screenshot shows a window titled "Presence planning" with a table of absence events. The table has three columns: "Time", "Absence", and "Destination". The events are as follows:

Time	Absence	Destination
29-07-2010 09:07:49	Avilable	-
29-07-2010 09:34:00	Begin Syg	123
29-07-2010 09:43:00	Begin Ferie	123
29-07-2010 09:43:59	End	-
29-07-2010 09:44:00	Begin Møde	123
29-07-2010 09:45:59	End	-

Fraværsårsager – tekster og ikoner

- Der etableres et sæt fraværsårsager og hertil relaterede ikoner, som herefter vises som en integreret del af Presence Manager hos den enkelte bruger. Nedenstående tabel viser eksempler på disse.



Barsel



Ferie



Syg



Møde



Gået
for idag



Frokost



Kort
fravær



Andet

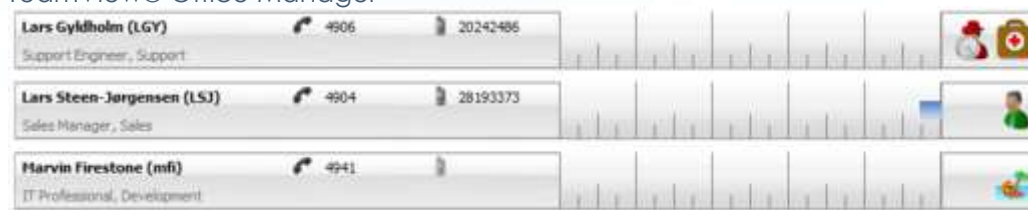
Fraværsårsager – Det visuelle resultat

I nedenstående udpluk vises hvordan fravær præsenteres i de øvrige TeamView® applikationer.

TeamView® Unified Operator



TeamView® Office Manager



Aktiviteter – regler

- Til hvert fraværsikon (aktivitet) knyttes en regel, som angiver hvordan aktiviteten præsenteres for brugerne, når de registrerer fravær af denne type (start-/sluttidspunkter).

Der kan vælges blandt følgende 4 regler:

Automatisk aktivering/afslutning	Typisk for
<i>Kendt start- og sluttidspunkt</i>	Afdelingsmøde
Automatisk aktivering/manuel afslutning	Typisk for
<i>Kendt starttidspunkt/ukendt varighed</i>	Kundemøde
Manuel aktivering/automatisk afslutning	Typisk for
<i>Ukendt starttidspunkt/kendt varighed</i>	Frokost
Manuel aktivering/afslutning	Typisk for
<i>Ingen regler</i>	Syg

Al manuel aktivering (som styres af brugeren) træder i kraft med det samme når aktiviteten registreres.

Generel - konfiguration



Der foretages ligeledes en generel konfiguration, som dækker alle brugere. Herunder vises emner som kan have interesse for brugere.

- Udeluk viderestilling til udvalgte numre - eks. eksterne numre).
- Udeluk viderestilling til den individuelle brugers mobil telefon.
- Tilvælg/udeluk integration til kalendersystem
- Etabler funktionsvalg til ændring af kollegers status
- Tilladelse til ændring af viderestillings nr. (overskriver standardvalg)*

* Hvis der i stedet for et nummer skrives SAC (send all calls), anvendes den regel der er defineret på telefon-centralen (for den pågældende bruger) . Hvis der ikke er defineret en regel på centralen, udføres viderestilling ikke.

Integration til kalendersystem

- Presence Manager sørger for, at information om registrerede aftaler i kalendersystemet overføres hertil, således at der automatisk sættes fravær og viderestilling i forbindelse med aftalers ikrafttrædelse (evt. også ophævelse ved udløb).
- Aftaler hvor brugeren er registreret som ledig behandles ikke.
- Centralt er der opsat regler for, hvordan brugeren informerer om hvilken fraværsårsag der skal kobles på den enkelte aftale (skrives i emnefeltet i kalendersystemet). Man kan vælge alt lige fra deciderede koder til en relevant tekst, som kan indgå i starten, midt i eller som afslutning.

Eksempel på tekst (i kode)

Eksempler på tekst (her møde)

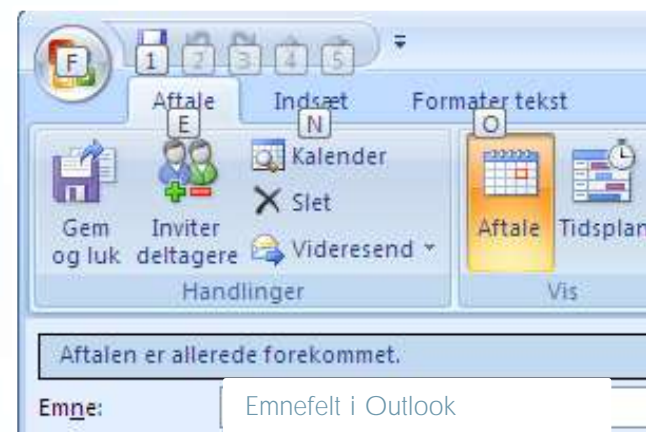
F1 (=frokost), M2 (=møde)

Møde hos Kunde (i start af tekst)

Afdelingsmøde (afslutter tekst)

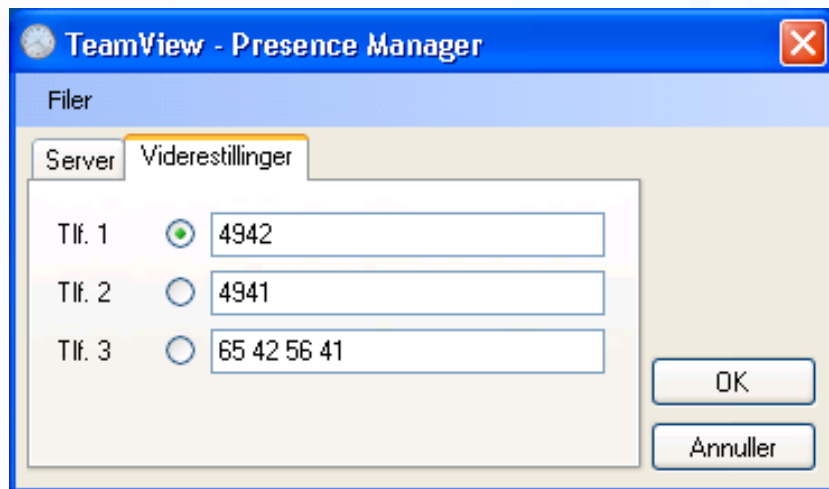
(eller bare) Møde

Der kan sættes en "standard" fravær (eks. Møde), som anvendes hvis der ikke er match på teksten. Der skelnes mellem STORE og små bogstaver.



Viderestillinger

- Der kan registreres op til 3 numre, til hvilke der kan viderestilles.
- Det valgte nummer (markeres ved grøn prik) bruges som default når der aktiveres et fravær som tillader en personlig viderestilling.



Det er den individuelle bruger der registrerer disse numre

Dagligt brug

- Aktivering og simpel viderestilling
- Viderestilling med fraværsårsag
- Aktivitetsoversigt
- Ændring af status på kollega
- Advarsel ved login og aftale konflikt

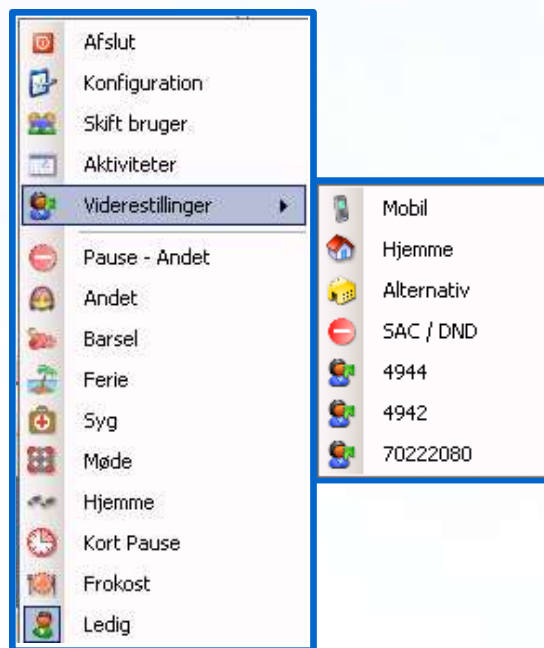


The screenshot shows a window titled "Presence planning" with a table of activity logs. The table has three columns: "Time", "Absence", and "Destination". Each row includes a small icon representing the activity type.

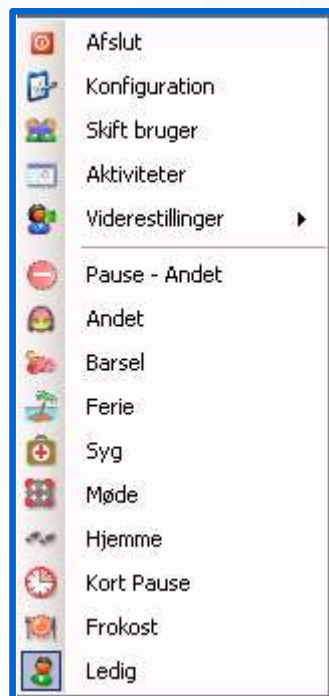
Time	Absence	Destination
29-07-2010 09:07:49	Avilable	-
29-07-2010 09:34:00	Begin Syg	123
29-07-2010 09:43:00	Begin Ferie	123
29-07-2010 09:43:59	End	-
29-07-2010 09:44:00	Begin Møde	123
29-07-2010 09:45:59	End	-

Aktivering og simpel viderstilling

- Presence Manager er placeret i Systray (ved uret nederst til højre på skærmen), hvor den - som de øvrige applikationer her - aktiveres med et højreklik.
- Efter aktivering klikkes på den ønskede funktion, som derpå udføres ifølge den vedtagne konfiguration og de hertil knyttede data.
- Hvis der klikkes på funktionen viderestilling (nedenstående eksempel), popper en "sidevogn", som viser de tilgængelige muligheder. Vælges en af disse, sættes således kun viderestilling (og vs-ikon) eller SAC (send all calls og SAC-ikon).



Viderstilling med fraværsårsag



Efter aktivering af Presence Manager klikkes på den ønskede funktion (fraværsikon), som derpå udføres ifølge de vedtagne regler.

Hvis reglen som er tilknyttet det valgte fraværsikon kræver input fra brugeren (manuelle aktiveringer/afslutninger), popper nedenstående skabelon, hvorefter data indtastes – efterfulgt af OK. (Kun relevante felter er redigerbare).

A screenshot of a dialog box titled 'Indstillinger'. It contains two rows of input fields. The first row is labeled 'Start kl.' and has a date dropdown set to '14. februar 2011' and a time spinner set to '09:56'. The second row is labeled 'Slut kl.' and has a date dropdown set to '14. februar 2011' and a time spinner set to '09:56'. At the bottom right, there are two buttons: 'OK' and 'Annuller'.

Kræver det valgte fraværsikon ikke input fra brugeren (hvis den tilknyttede regel er af typen automatisk aktivering/afslutning), udføres funktionen umiddelbart, og Presence Manager deaktiveres.

Aktivitetsoversigt



Ved klik på Aktiviteter vises dagens og fremtidige aktiviteter som de er registreret direkte i Presence Manager og overført fra kalendersystem.

Ikon forklaring

Første kolonne indikerer kilde, anden kolonne viser valgt fraværs-årsag.

Tidspunkt	Aktivitet	Destination
16-02-2011 09:12:49	SAC/DND	-
16-02-2011 09:29:18	Ledig	-
16-02-2011 12:00:00	Start på Frokost	4944
16-02-2011 12:30:00	Slut på	-
16-02-2011 14:00:00	Start på Møde	4944
16-02-2011 15:59:59	Slut på	-
06-06-2011 09:00:00	Start på Ferie	-
24-06-2011 16:59:59	Slut på	-

Kilde til aktivitet (første kolonne)



Presence Manager (call forward/cancel)



Presence Manager (andre aktiviteter)

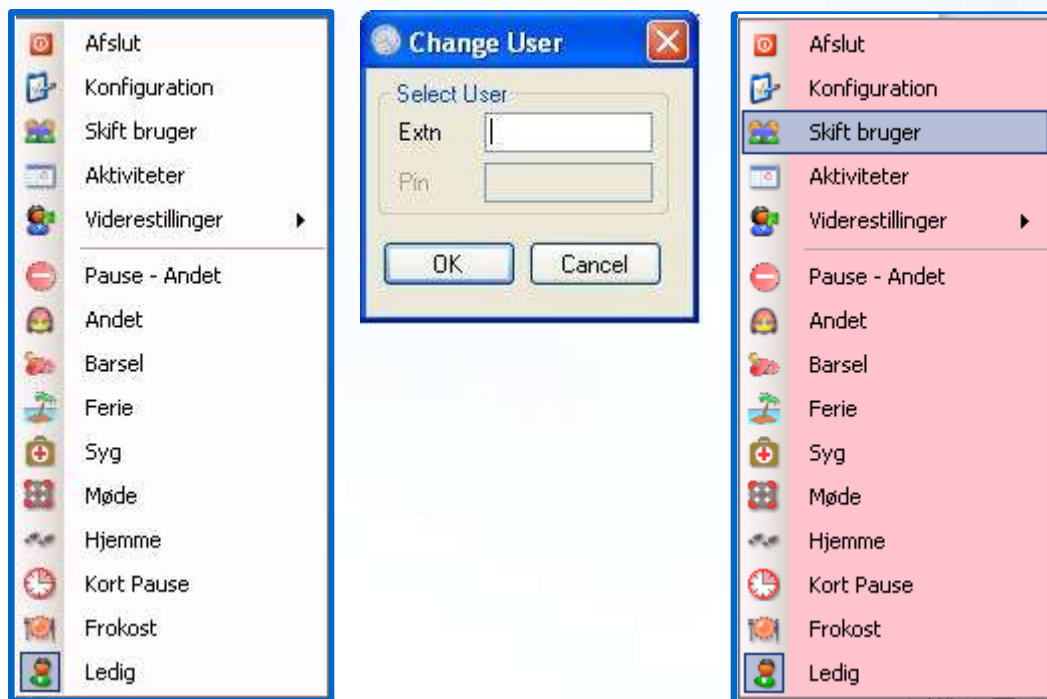


Virksomhedens kalender system (aftaler)

En aktivitet kan slettes ved højreklik på denne.

Ændring af status på kollega

- Hvis man ønsker at ændre status på en kollega, klikkes på menu-punktet "Skift bruger", hvorefter man i det vindue der popper indtaster lokalnummer på kollegaen og trykker OK.
- Herefter skifter Presence Manager til en lyserød farve, for at markere at man "arbejder" på en kollega. Fravær og/eller viderestilling sættes herefter på kollegaen.
- For at returnere til "sig selv" klikkes igen på menu-punktet "Skift bruger", hvorpå man indtaster sit eget lokalnummer.



Advarsel ved login og aftale konflikt

Ved login eller de-aktivering af screen saver orienteres bruger om aktiv fravær/viderestilling.



Hvis aktiviteter som registreres direkte i Presence Manager konflikter indbyrdes, eller med aftaler som er overført fra kalendersystemet, gøres der opmærksom herpå.

