



# Kommunikation

Nr. 4 - December 2005

## Bredbånd til alle

Pilotprojekt med fibernetværk til private

## Nye kompetencer

Netsupport til antenneforeningen

Een sides uddrag med artikel om Merlinia OutBack

**Solar i stærk alliance på Færøerne...**

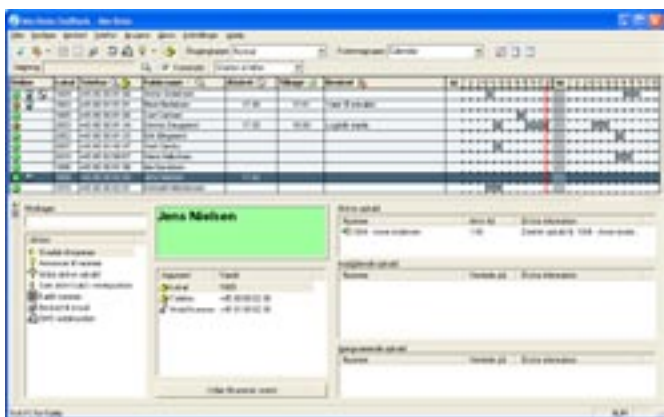
# Enkel betjening gør ny PC-omstilling effektiv

## Danskudviklet PC-omstilling er først med kalenderintegration til Cisco CallManager Express

Med den danskudviklede Merlinia OutBack-software kan Cisco CallManager Express telefonisystemet udvides med en PC-omstilling, der gør det lettere at udnytte den moderne telefoni.

"Det nytter ikke, at virksomhedens telefonisystem indeholder smarte funktioner som kalenderintegration og direkte adgang til medarbejderoplysninger, hvis ikke de ansatte husker at udfylde kalenderen, eller hvis den IT-ansvarlige ikke har fået oprettet den nye medarbejder i telefonisystemet," forklarer direktør Rennie Petersen fra softwareudvikleren Merlinia.

Derfor har det danske firma fra bunden designet en PC-omstilling, som sætter både medarbejderen, receptionisten og den teknisk ansvarlige i stand til at udnytte telefonisystemet effektivt.



*Merlinia OutBack giver medarbejderne mulighed for med et enkelt tryk på PC-tastaturet at meddele omstillingen, at de er gået til møde eller holder frokost.*

## Altid adgang til den rigtige medarbejder

Trods den enkle betjening omfatter Merlinia OutBack alle moderne omstillingsfunktioner med blandt andet Microsoft Outlook kalenderintegration og e-mail.

Derudover repræsenterer softwaren den eneste PC-omstilling til Cisco CallManager Express, som er integreret med Microsoft Active Directory.

"Det betyder, at alle oplysninger om medarbejderne kan trækkes direkte fra Microsoft Exchange-serveren. Nye medarbejderoplysninger skal kun oprettes eller

ajourføres ét sted, og ændringerne fremgår øjeblikkeligt på receptionistens skærm. Det kan spare mange ressourcer for den systemansvarlige samtidig med, at kunder, der ringer til firmaet, altid bliver henvist til den rigtige medarbejder," forklarer Rennie Petersen.

Telefonreceptionisten kan fra sin PC-skærm søge på alle oplysninger i medarbejder-databasen.

## Kan styres med mobilen

Merlinia OutBack er designet til integration med Microsoft Outlook's kalenderfunktion, så receptionisten i princippet altid kan se, hvilke medarbejdere der er tilgængelige.

"Kalenderintegration er uundværlig i moderne virksomheder - men systemet er ikke bedre end de ansattes evne til at få skrevet deres møder og aktiviteter i kalenderen. Derfor er det altafgørende, at kalenderen kombineres med en manuel betjening, der er enkel og ligetil," forklarer Rennie Petersen.

"Merlinia OutBack giver medarbejderne mulighed for med et enkelt tryk på PC-tastaturet at meddele, at de for eksempel holder frokost, at de er gået til møde, eller at de holder tidligt fri. Hånden på hjertet er det jo nok de færreste, der husker at skrive alle aktiviteter ind i kalenderen," siger Rennie Petersen.

Merlinia OutBack er desuden fuldt integreret med mobiltelefoni, så medarbejderen via sin mobiltelefon kan give besked til systemet, om han er ledig.

"Hvis en medarbejder er til møde ude i byen, ønsker han naturligvis ikke at blive ringet op. Men når mødet er slut, sender han en SMS, som åbner mobiltelefonen for viderestilling fra kontoret, så han for eksempel kan besvare opkald, mens han sidder i bilen på vej til det næste møde," forklarer Rennie Petersen.

Merlinia OutBack med Cisco CallManager Express kan håndtere op til 300 linjer og henvender sig dermed til alle små og mellemstore virksomheder, der ønsker en tidssvarende telefonikultur.

***"Når mødet er slut, sender medarbejderen en SMS, som åbner mobiltelefonen for viderestilling fra kontoret, så kan han besvare opkald, mens han sidder i bilen på vej til det næste møde."***

*Direktør Rennie Petersen, Merlinia*