



# Puzzels nya agentapplikation Användarguide

April 2019 | Dokumentversion 1.2.0

# Användarguide Puzzel agentapplikation med A3 Widget.

## Inledning

Denna guide omfattar Puzzel kontaktcenter samt A3 Widget.

Guiden utgår från Puzzels användarguide för agentapplikationen samt att du i avsnittet som beskriver de olika flikar du kan arbeta med finner ett tillägg för A3 Widget.

I introduktionen nedan finner du hänvisat var i guiden du hittar den information som beskriver de avsnitt som du berörs av.

## Referensguide

För att arbeta i kontaktcentret behöver du logga in, dels till applikationen samt till den profil som du skall använda.

Avsnitt 2.1 beskriver detta.

Du behöver där ditt kundnummer, användarnamn och lösenord som skrivs in på inloggningssidan.

Under avsnitt 3.1 ser du hur du loggar in på köer med din profil. En kö kan vara en ringgrupp där du ska ta emot samtal men det kan även vara exempelvis mejl och liknande.

Din profil är inställd med de köer som du skall bevaka.

Under inställningar kan du bland annat ange den ljudenhet du ska använda, detta ser du beskrivet i avsnitt 4.11.

Den flik du använder för att ringa och besvara samtal är fliken "samtal", den ser du beskriven i avsnitt 4.2.

Avsnitt 5 beskriver hur du tar emot samtal samt även i avsnitt 5.12 (i A3 fliken).

Under avsnitt 5.2 ser du hur du kopplar samtal vidare.

Här kan du välja att koppla till köer (grupper) och då anger du "tjänster" som sökkälla.

Väljer du "agenter" så kan du koppla till agenter i de olika grupperna. Observera att detta är agenter som bemannar de olika köerna i kontaktcentret.

Om du väljer "tjänster" eller "agenter" och klickar på sök utan att skriva något i sökrutan så öppnas en lista med samtliga agenter respektive köer.

För att koppla samtal till övriga användare (medarbetare) så använder du fliken A3, denna beskrivs under avsnitt 5.12.

## Innehållsförteckning

1	Introduktion .....	7
1.1	Om Puzzel Kontaktcenterlösning .....	7
1.2	Multikanal .....	7
1.3	Prioritering av förfrågningar .....	7
1.4	Användargrupper och profiler .....	8
1.5	Agentapplikationens layout .....	8
1.6	Funktionsluckor mellan aktuella och nya agentapplikationer .....	8
2	Logga in .....	9
2.1	Logga in i applikationen .....	9
2.2	Logga ut ur applikationen .....	10
3	Logga in .....	12
3.1	Logga in på köer .....	12
3.1.1	Logga in med ett telefonnummer .....	12
3.1.2	Logga in med din telefon (bakdörr) .....	13
3.1.3	Inloggning med softphone .....	14
3.2	Agentstatus .....	15
3.2.1	Status för skriftliga förfrågningar .....	16
4	Flikar .....	17
4.1	Flikkonceptet .....	17
4.1.1	Knappar för snabb åtkomst .....	19
4.1.2	Dela och sammanfoga flikuppsättningar .....	20
4.2	Fliken "Samtal" .....	21
4.2.1	Ring ett givet nummer .....	21
4.2.2	Så här ringer du en agent .....	22
4.2.3	Att ringa en kontakt .....	22
4.2.4	Snabbkommandon .....	23

4.3	Fliken Kö-översikt .....	23
4.4	Fliken Ködetaljer .....	23
4.5	Fliken "Personlig kö" .....	24
4.6	Fliken Pågående förfrågningar .....	24
4.7	Fliken "Missade förfrågningar" .....	25
4.8	Fliken "Ticker" .....	25
4.9	Fliken "Min logg" .....	26
4.10	Fliken "Schemalagda samtal" .....	26
4.10.1	Lägga till ett schemalagt samtal .....	27
4.10.2	Vad händer vid den omplanerade tiden .....	28
4.11	Fliken "Inställningar" .....	29
4.11.1	Allmänt .....	29
4.11.2	Redigera användare .....	29
4.11.3	Softphone .....	29
4.11.4	Skriftliga förfrågningar (chattar, e-post och sociala frågor) .....	29
4.11.5	Aviseringar .....	30
4.12	Fliken A3 .....	31
4.12.1	Sökning .....	31
4.12.2	Välj användare .....	32
4.12.3	Ändra användares aktivitet .....	32
4.12.4	Välj slutdatum för vald aktivitet .....	33
4.12.5	Vidarekoppling .....	33
4.12.6	Visa och skapa framtida hänvisningar .....	34
4.12.7	Skapa och ändra framtida hänvisningar .....	34
4.12.8	Skicka mail till användare .....	36
4.12.9	Skicka sms till användare .....	36
4.12.10	Besvara samtal .....	37
4.12.11	Transport av samtal .....	37

4.12.12	Vänt/parkering.....	38
4.12.13	Kortkommandon.....	38
	Ta emot ett samtal.....	39
4.13	Funktionsknappar för samtalshantering.....	40
4.14	Vidarekoppling av samtal.....	42
4.14.1	För att koppla ett samtal utan konsultation.....	42
4.14.2	För att koppla ett samtal med konsultation.....	43
4.14.3	Koppla samtal med hjälp av telefonens knappsats (DTMF-tonval).....	45
5	Ringa ett samtal.....	46
6	Att ta emot Skriftliga förfrågningar.....	48
6.1	Vid mottagande av Skriftliga förfrågningar.....	48
6.1.1	Tilldelningsbegränsningar.....	48
6.1.2	Anpassa maximalt antal skriftliga förfrågningar som kan hanteras samtidigt 48	
6.1.3	Förfrågningar om webbchatt.....	49
6.1.4	E-post/E-uppgiftsförfrågningar.....	51
7	Dialler-samtal.....	54
8	Ärenderegistrering.....	56
8.1	Dialler Feedback-registrering.....	57
9	Meny.....	59
9.1	Ny flik.....	59
9.2	Personlig kö.....	59
9.3	Inställningar.....	59
9.3.1	Allmän.....	59
9.3.2	Redigera användare.....	59
9.3.3	Skriftliga förfrågningar.....	60
9.3.4	Notifications.....	60
9.4	Logga ut.....	60

# 1 Introduktion

## 1.1 Om Puzzel Kontaktcenterlösning

Puzzel är en flexibel kontaktcentertjänst som produceras i molnet. En agent i Puzzel CC kan logga in i tjänsten oberoende av geografisk placering. Allt som krävs är en telefon av något slag och en internetuppkoppling. Alternativt kan agenter logga in med en "Softphone" inbäddad i applikationen.

Denna användarguide beskriver funktionerna för dig som agent. Då tjänsten är uppbyggd på moduler är det inte säkert att din lösning har konfigurerats för att stödja alla funktioner. Till exempel är det inte säkert att du kan använda softphone, ringa ut, söka på kontakter i vissa kataloger eller spela in dina samtal.

## 1.2 Multikanal

En Puzzel-lösning innehåller flera moduler och en eller flera köer med förfrågningar från olika kanaler, t.ex. telefonsamtal, chatt, e-post och sociala medier. Du kan svara på en eller flera "skriftliga förfrågningar" samtidigt utöver att svara på inkommande telefonsamtal.

## 1.3 Prioritering av förfrågningar

Köerna i en Puzzel-lösning kan ges olika prioritetsnivåer och förfrågningar från olika kanaler kan prioriteras mot varandra. Detta definieras i administrationsportalen genom att man anger SLA-gränsvärdesnivåer (SLA = Service Level Agreement) för köerna. Dessutom tilldelar lösningen ärenden till rätt agent baserat på dennes kunskaper och kompetensnivå, information som finns i profilen som agenten loggar in med.

## 1.4 Användargrupper och profiler

Agenter är vanligtvis grupperade i olika användargrupper, t.ex. baserat på geografi eller roll, och en agent kan endast tillhöra en användargrupp. Vid inloggning på köerna måste du välja en profil som du loggar in med. Profilerna definieras av vilka köer de innehåller och vilken kompetensnivå du har i dem. Agenter i samma användargrupp har vanligtvis samma grupp profiler men kan även ha separata och personliga profiler. Administratören för lösningen kan enkelt hantera både grupp profiler och personliga profiler i administrationsportalen.

När det finns köade förfrågningar och en agent blir ledig tilldelar Puzzel automatiskt den förfrågan som har väntat längst relativt sett (högst SLA-poäng). Om mer än en agent är ledig, tilldelar Puzzel automatiskt förfrågningen till den "bästa" agenten (som har den högsta SLA-poängen på kön), och om alla tillgängliga agenter har samma kompetens väljs den agent som har längst väntetid för en förfrågan i kön.

Förutom automatisk tilldelning av förfrågningar går det att ställa in profiler med "plockläge", vilket betyder att agenter kan plocka förfrågningarna manuellt från köerna efter eget omdöme och egen prioritering.

## 1.5 Agentapplikationens layout

Layouten för den nya agentapplikationen baseras på ett statusfält längst upp och ett flikfönster som täcker resten av skärmen. Statusfältet är i princip där du loggar in på köer med en profil, medan flikfönstret är där dina förfrågningar tas emot och hanteras (i separata flikar), och där du kan se ytterligare information såsom kööversikt. Inuti varje flik finns widgets som innehåller olika typer av information, antingen relaterade till en förfrågan eller en icke-förfrågningsrelaterad funktion.

## 1.6 Funktionsluckor mellan aktuella och nya agentapplikationer

Tänk på att det finns en lucka i funktionssupporten mellan den aktuella agentapplikationen (både webb- och skrivbordsversion) och den nya agentapplikationen. Kolla in vår feature-matris på vår supportsida <https://help.puzzel.com> (sök efter matrisen) för mer information.

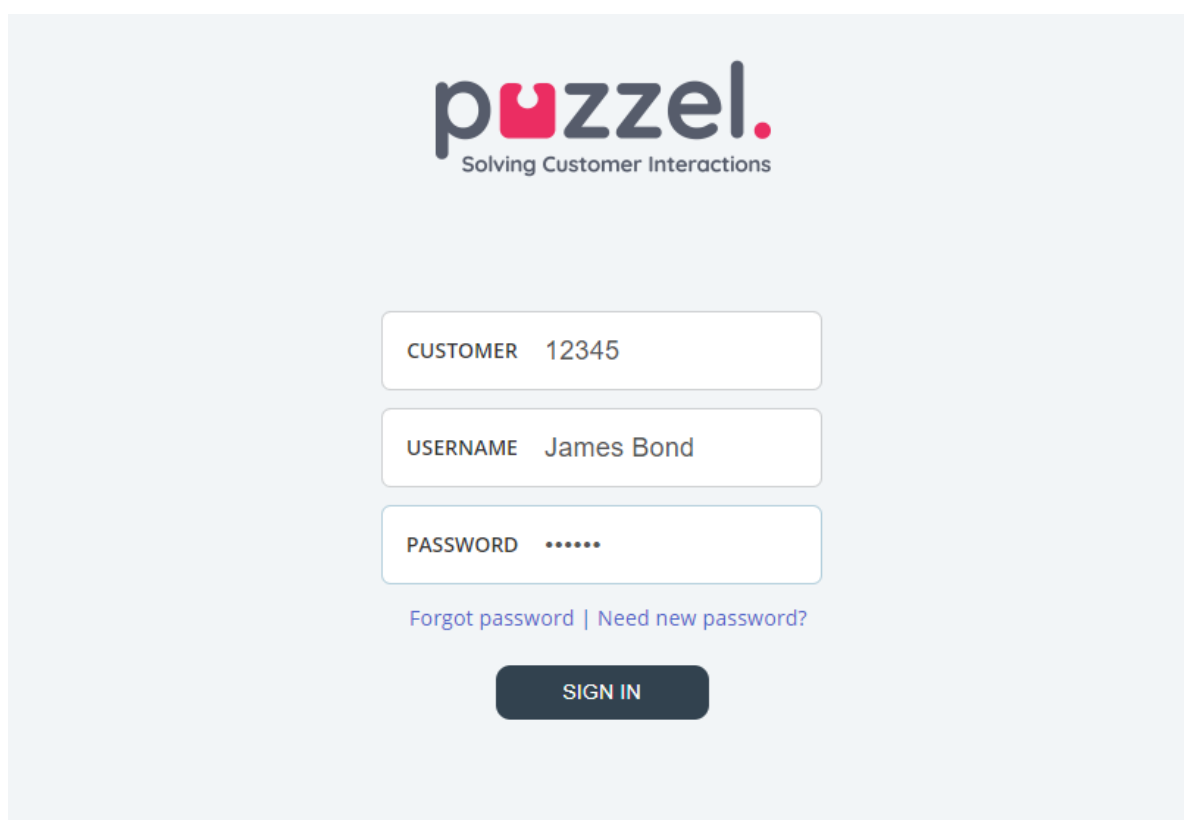


## 2 Logga in

Agentapplikationen kan användas via webbläsaren på din dator <https://agent.puzzel.com>, och kräver ingen installation. Webbapplikationen stöder vanligtvis både PC och Mac eftersom allt som behövs för att använda det är en webbläsare.

### 2.1 Logga in i applikationen

Öppna Puzzel-applikationen i din webbläsare och skriv in dina användaruppgifter och klicka sedan på knappen "Sign In" (Logga in).



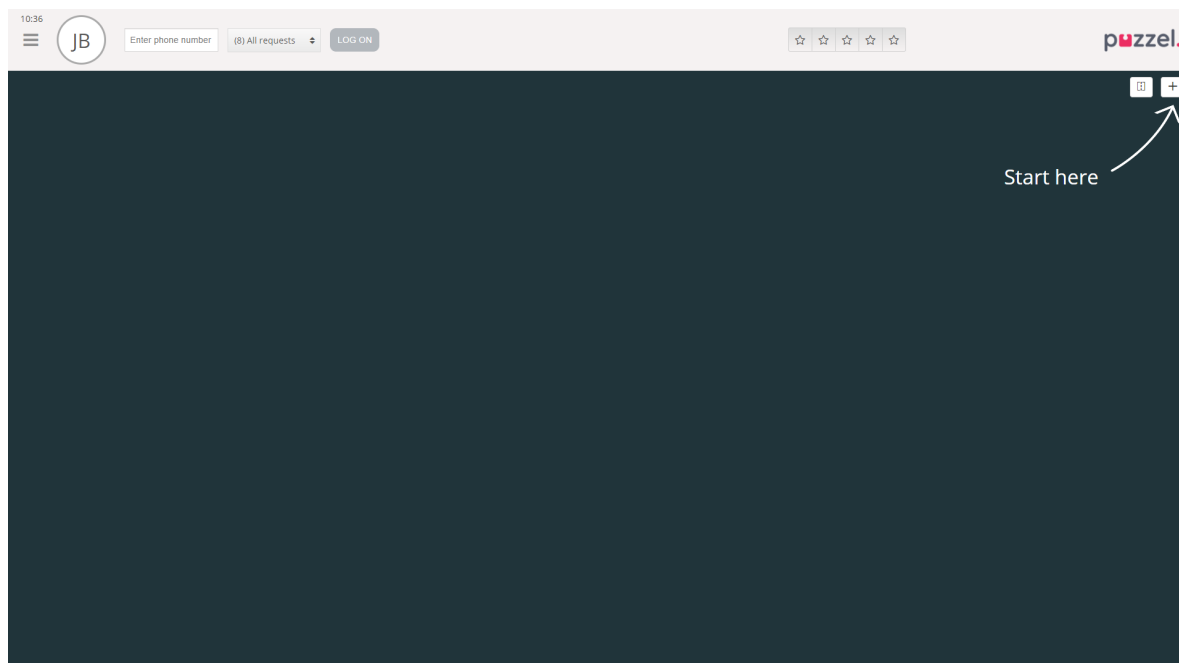
The screenshot shows the login page of the Puzzel application. At the top center is the logo 'puzzel.' with the tagline 'Solving Customer Interactions' below it. Below the logo are three stacked input fields. The first field is labeled 'CUSTOMER' and contains the text '12345'. The second field is labeled 'USERNAME' and contains the text 'James Bond'. The third field is labeled 'PASSWORD' and contains seven dots. Below the password field is a link that reads 'Forgot password | Need new password?'. At the bottom center is a dark blue button with the text 'SIGN IN' in white capital letters.

Kontakta din administratör om du inte har fått några användaruppgifter. Om det är första gången du loggar in, har du eventuellt inte hunnit få något lösenord ännu. Om så är fallet klickar du på texten "Forgot password | Need new password?" (Glömt lösenord | Behöver nytt lösenord?) längst ned i inloggningsfönstret och följer anvisningarna. Denna funktion kan endast användas om administratören har registrerat din e-postadress eller ditt mobilnummer på ditt användarkonto.

Om din lösning har ställts in med tvåfaktorsautentisering uppmanas du att ange en extra kod som skickas till din telefon eller e-postadress, om den är definierad i ditt användarkonto.

Observera att en inloggning i applikationen inte innebär att du är inloggad i köer för att ta emot förfrågningar. Du måste alltså även logga in på köerna för att kunna ta emot förfrågningar.

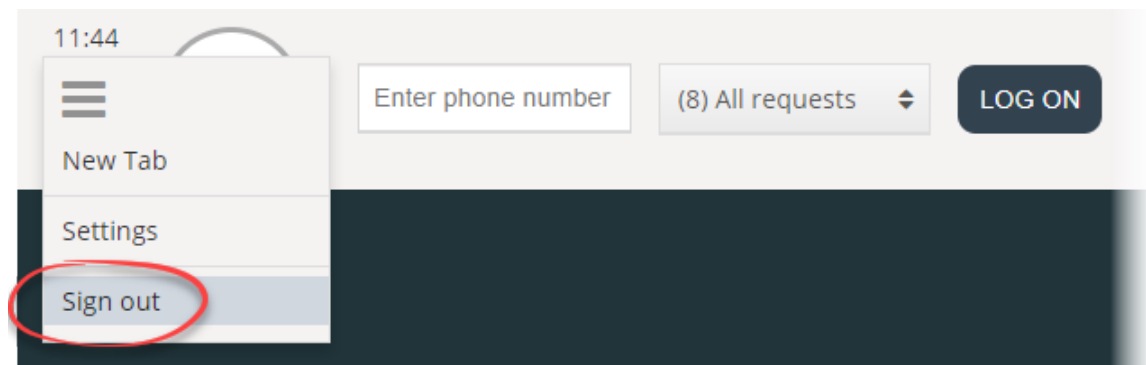
När du har loggat in bör applikationen se ut ungefär så här:



Härifrån kan du antingen logga in på köer från det övre statusfältet för att ta emot förfrågningar eller följa pilen "börja här" för att öppna en eller flera flikar och t.ex. se specifika kontaktcenterdetaljer.

## 2.2 Logga ut ur applikationen

För att logga ut ur applikationen, klicka på Meny-ikonen i övre vänstra hörnet och välj "Sign out" (Logga ut).

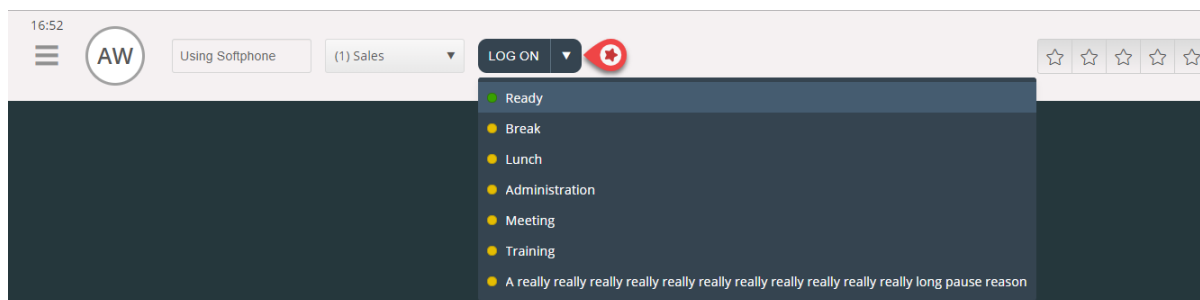


När du loggar ut från applikationen eller stänger den utan att logga av så loggas du inte ut från köerna och du kommer därför att få samtal till din telefon om din status var "Ledig" när du stängde applikationen. Om du inte vill få samtal till din telefon efter att du har loggat ut från applikationen eller har stängt den är det viktigt att du loggar ut från köerna först.

## 3 Logga in

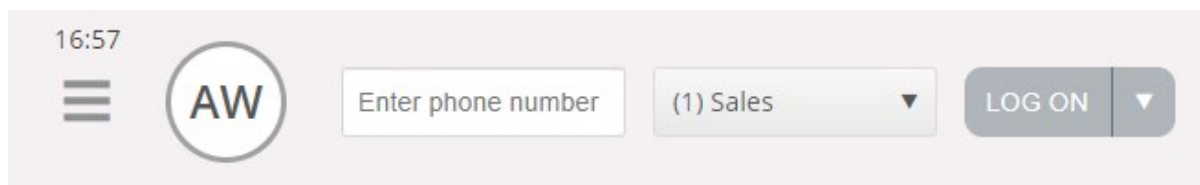
### 3.1 Logga in på köer

Logga in på köer görs i statusfältet överst i applikationen. Beroende på vilka funktioner din lösning är inställd på kan du logga in med antingen ett telefonnummer eller en softphone. Du kan logga in direkt i statusen "Ledig" eller direkt till Paus. Om din lösning har ställts in med pausorsaker kan du välja en som passar.

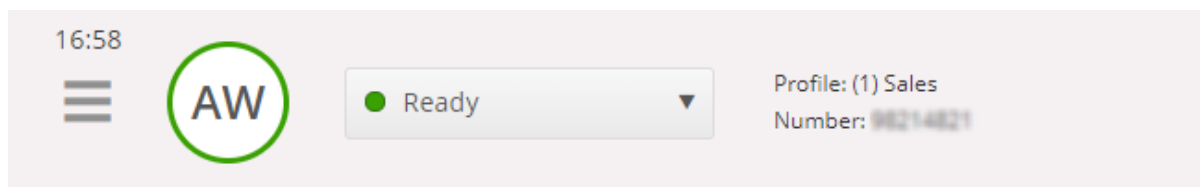


#### 3.1.1 Logga in med ett telefonnummer

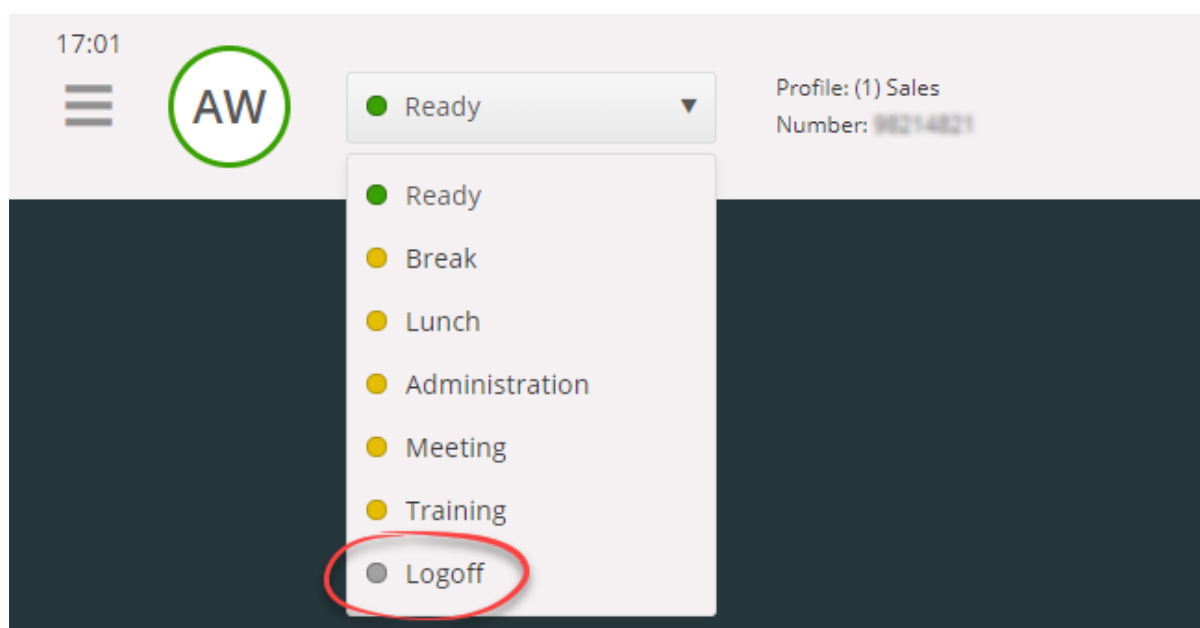
Först måste du ange telefonnumret som du vill logga in med och ta emot samtal till (applikationen kommer ihåg det senaste numret du loggade in med). Sen måste du välja den profil du vill logga in med, om du har mer än en profil att välja mellan (applikationen kommer ihåg den senaste profilen du loggade in med).



Avsluta med att klicka på "Log on" (Logga in) för att få status som ledig och redo. Efter inloggning ska ditt statusfält se ut på följande sätt för att visa att du är redo att ta emot förfrågningar.



För att logga ut från köerna igen, klicka bara på statusknappen och välj "Logoff" (Logga ut).



### 3.1.2 Logga in med din telefon (bakdörr)

Du kan även logga in på Puzzel genom en telefon-”bakdörr”. När du loggar in med denna metod använder du inte applikationen alls utan bara din telefon. “Bakdörren” är praktisk om du inte har tillgång till applikationen, om du har förlorat din internetanslutning eller om du inte befinner dig på kontoret. Vilket servicenummer du ska ringa för att använda bakdörrsfunktionen beror på landet där tjänsten tillhandahålls.

- ▶ **Norska lösningar:** +47 815 11 565
- ▶ **Svenska lösningar:** +46 (0)770 456 811
- ▶ **Danska lösningar:** +45 70 80 75 55
- ▶ **Brittiska lösningar:** +44 (0)203 426 5999

Du kan ringa bakdörrsfunktionen från vilken telefon som helst. När du ringer bakdörrsfunktionens servicenummer svarar en automatisk röstguide som ber dig att ange följande information med hjälp av knappsatsen på din telefon:

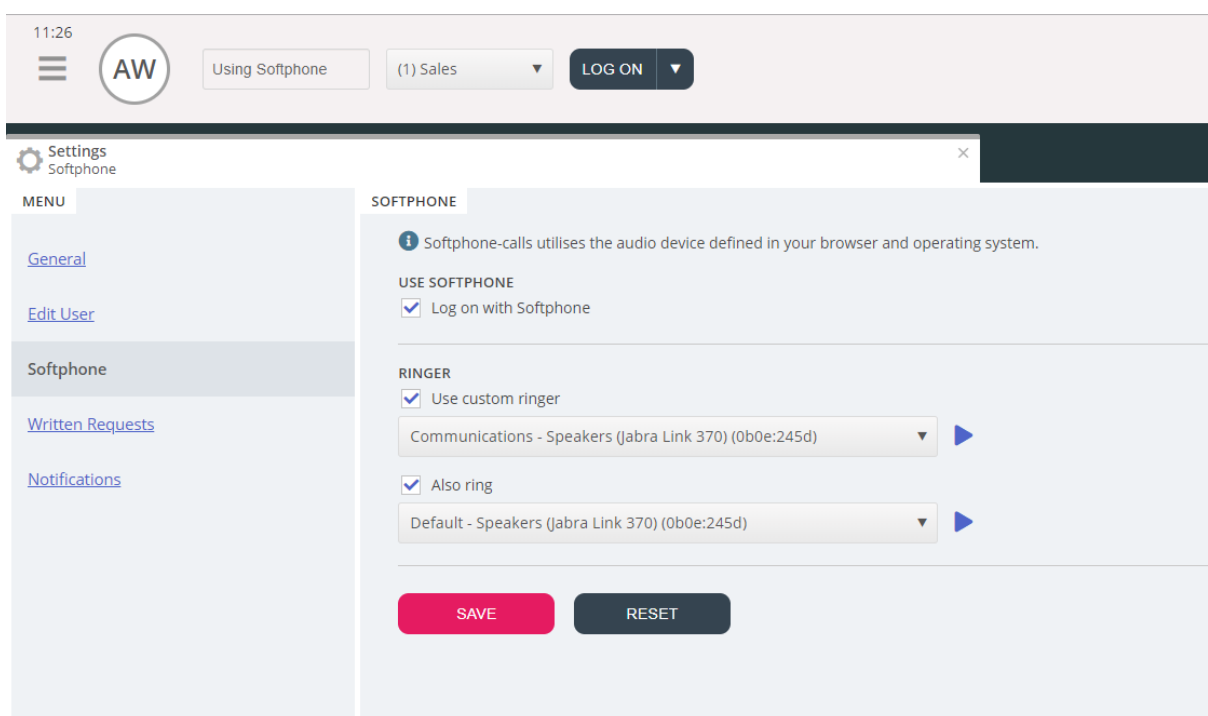
1. Ange ditt kundnummer (samma som för applikationen)
2. Ange ditt agent-ID (numeriskt ID som anges på ditt användarkonto)
3. Du är utloggad/inloggad/tagit en paus (aktuell status läses av)
4. Tryck på x för att logga in/logga av/pausa (menyvalet beror på din status)
5. Ange profilnumret (bara om du loggar in och har mer än en profil)
6. Ange ditt telefonnummer (endast om du loggar in)

Efter varje status måste du bekräfta genom att trycka på knappen # på knappsatsen på din telefon.

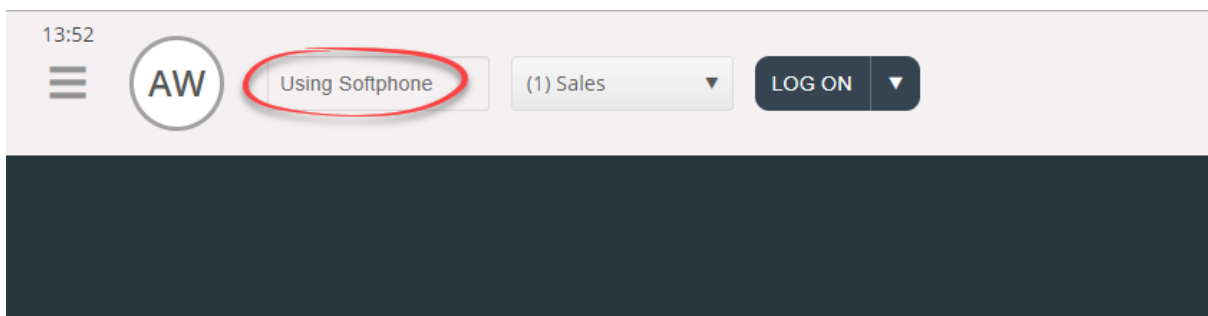
### 3.1.3 Inloggning med softphone

Med softphone aktiverad kan du välja mellan att logga in med ett telefonnummer eller softphone i avsnittet softphone på fliken Inställningar. Dessutom kan du definiera vilka enheter som du ska ringa på när du tar emot softphone-samtal. Förutom att ringa via headsetet kanske du vill aktivera ringningar på datorns högtalare (om du nu har på dig headsetet).

Observera att softphone-samtal använder den ljudenhet som är definierad i din webbläsare och ditt operativsystem. Se riktlinjerna för <https://help.puzzel.com> för mer information (sök efter softphone).




När kryssrutan "use softphone" (använd softphone) är markerad kommer du att logga in i köer med hjälp av softphone, och du kommer att få alla samtal på din dators headset.



## 3.2 Agentstatus

Statusknappen visar den status du har just nu och kan vara en av följande:

Agentstatus	Beskrivning
<b>Ledig</b> 	Du är inloggad och redo att ta emot förfrågningar.
<b>Connecting</b> 	Puzzel har skickat en telefonförfrågan till dig men du har inte accepterat den ännu.
<b>Connected</b> 	Du har accepterat en telefonförfrågan och är i en konversation.
<b>Wrap-up</b> 	Puzzel ändrar din status till Wrap-up i x sekunder (konfigurerbart) efter att du har avslutat ett samtal. Du kan ändra din status till Ledig när du vill.
<b>Busy</b> 	Om det tutar upptaget på ditt nummer (du har ringt ett utgående samtal/någon har ringt dig på ditt direktnummer) eller du har avisat en förfrågning (e-post, sociala medier osv.), kommer din status att ändras till Busy (Upptagen). Du kommer att ha denna status i x sekunder (inställningsbart, men vanligtvis satt som 0–30 sekunder), därefter ändras din status automatiskt till Ledig.  Likaså ändras din status till "Busy" om du har nått gränsen för hur många skriftliga förfrågningar du kan besvara samtidigt.
<b>No answer</b> 	Om du inte besvarar en förfrågning från en Puzzel-kö eller om annan agent inom x sekunder (konfigureras av din admin),

		kommer din status automatiskt att ändras till No answer. Du behåller denna status i x sekunder (vanligtvis 1–30).
<b>Pause</b>		Agenten är inloggad men har tagit paus (med eller utan angiven pausorsak).

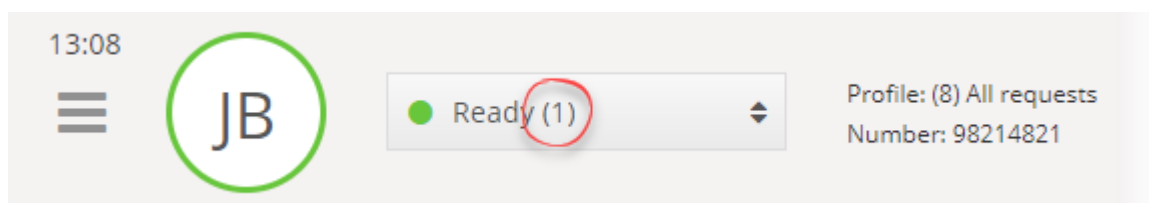
Det är bara när du har status "Ledig" som du kan ta emot förfrågningar på telefon från de köer som du är inloggad på.

Om du behöver pausa när du är inloggad, väljer du statusen "Paus" eller någon av pausorsakerna (valfritt). När du är på paus får du inga samtal eller skriftliga förfrågningar.

### 3.2.1 Status för skriftliga förfrågningar

Eftersom statusvärdena Connecting, Connected, Wrap-up och No answer (Ansluter, Ansluten, Wrap-up och Inget svar) inte gäller för skriftliga förfrågningar (chatt, e-post och sociala medier) kan du ta emot dem baserat på dina (separata) inställningar för skriftliga förfrågningar. Siffran inom parentes i statusknappen visar hur många skriftliga förfrågningar som du för närvarande har.

Din status kommer att ändras till "Busy" om du har nått gränsen för hur många skriftliga förfrågningar du samtidigt kan ha som aktiva.





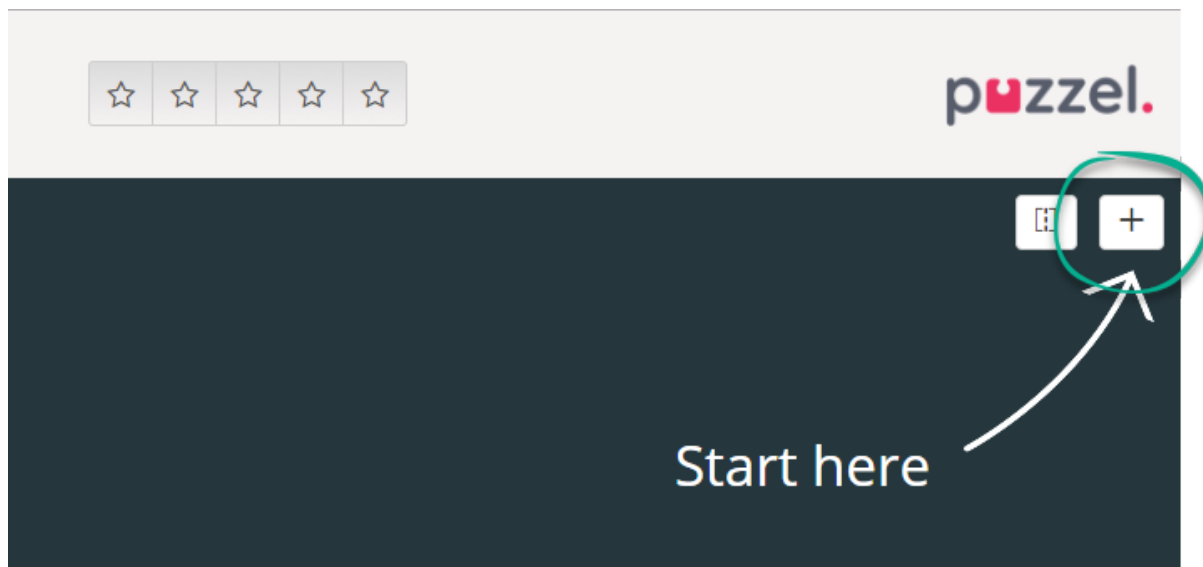
## 4 Flikar

### 4.1 Flikkonceptet

Agentapplikationens huvudområde är dedikerad till visning av en eller flera flikar, som var och en innehåller en eller flera widgetar. Flikar som har utvecklats av Puzzel för att stödja våra grundläggande funktioner definieras som kärnflikar, medan flikar som har utvecklats av en extern del (t.ex. ditt företag eller en tredjepartsutvecklare) genom våra API:n definieras som anpassade flikar. Anpassade flikar beskrivs inte i det här dokumentet.

Vi har två huvudtyper av kärnflikar:

**Funktionsflikar** – Vanligtvis en "passiv" flik som visar information som inte nödvändigtvis är relaterad till en specifik förfrågan. Exempel på funktionsflikar är "Kööversikt" och "Ticker". Funktionsflikar hålls vanligtvis öppna hela dagen, men kan också öppnas och stängas av agenten baserat på det aktuella behovet av information eller funktionalitet. Funktionsflikar finns i flikmenyn som finns under knappen "Ny flik" i det övre högra hörnet. Öppna normalt. Du kan inte öppna mer än en funktionsflik i taget.

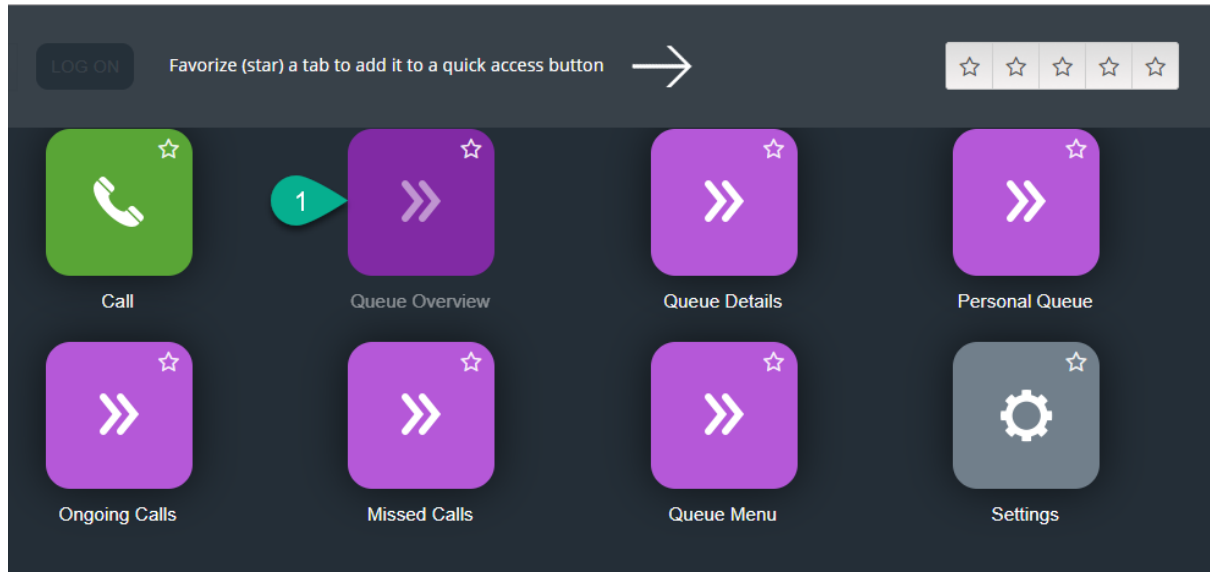


**Förfrågningsflikar** – flikar som öppnas och stängs automatiskt när du tar emot en inkommande förfrågan och inte är tillgängliga i flikmenyn. Exempel på Request-flikar är "Telefon", "Chatt", "E-mail" och "SoMe".

Det är genom dessa flikar dina önskemål erbjuds och hanteras, och där du kan se ytterligare information som "Inställningar" och "Kööversikt". Förfrågningsrelaterade flikar (telefonsamtal och webbchattar) visas automatiskt när du erbjuds en förfrågan och kan

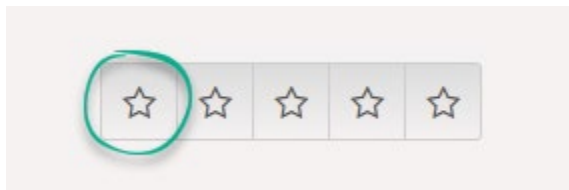
inte öppnas manuellt. Å andra sidan öppnas icke-förfrågningsrelaterade flikar manuellt genom "Ny flik"-knappen i det övre högra hörnet, vilket öppnar flikmenyn.

Från flikmenyn kan du klicka på en flik för att öppna den. Om en flik redan är öppnad är den något mörkare i färgen. Om du väljer en flik som redan har öppnats öppnas inte en dubblett-flik, utan du hamnar på den redan öppnade fliken.

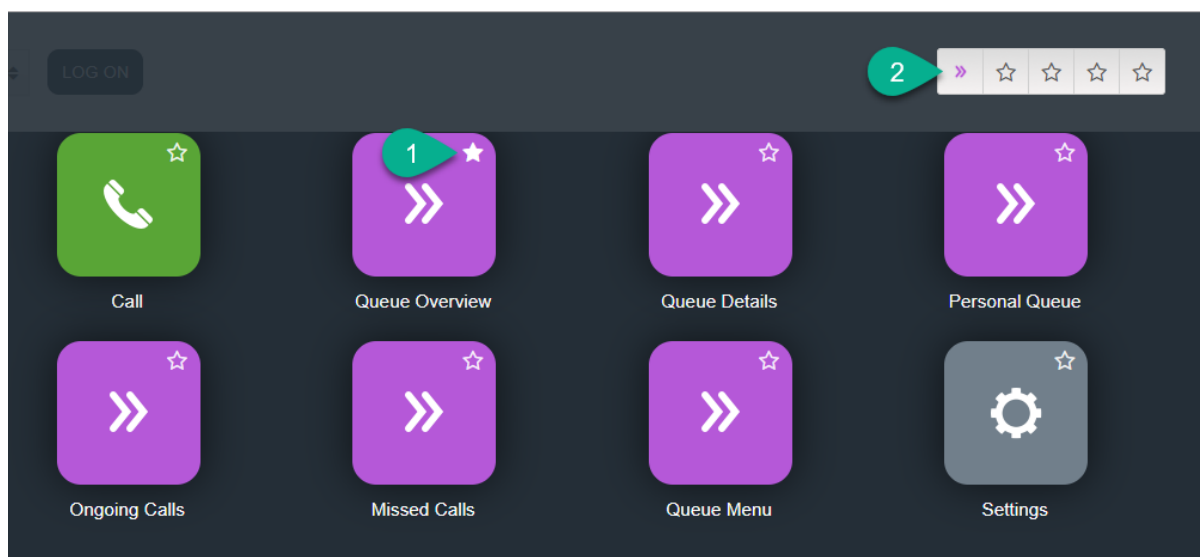


#### 4.1.1 Knappar för snabb åtkomst

För enkel åtkomst till dina mest använda icke-förfrågningsrelaterade flikar kan du välja upp till fem flikar som favoriter för att göra dem tillgängliga via en snabbåtkomst-knapp i statusfältet. När du klickar på en tom snabbåtkomst-knapp (med en stjärnikon) tas du till "Öppna en ny flikmeny".



Genom att klicka på stjärnsymbolen i flikikonen favoriseras fliken och kopplas till nästa tillgängliga snabbåtkomst-knapp.



Du kan ordna om snabbåtkomst-knapparna genom att dra och släppa dem i önskad ordning.

#### 4.1.2 Dela och sammanfoga flikuppsättningar

Som standard visas alla flikar bredvid varandra i en flikuppsättning. Du kan dock dela upp skärmen i två tabbuppsättningar för att fördela flikarna bland dem. Detta gör att du kan se upp till två flikar samtidigt och få en bättre överblick. Du kan till exempel titta på kööversikten i en flikuppsättning och hantera en förfrågan i den andra flikuppsättningen.

Som standard vid delning av flikuppsättningar visas alla flikar i den högra flikuppsättningen, men det går att flytta dem (genom att dra) till den vänstra flikuppsättningen. För att få en bättre överblick rekommenderas det att funktionella flikar dras till den vänstra flikuppsättningen, eftersom förfrågningsflikarna alltid öppnas i den högra flikuppsättningen. Du kommer då att kunna se t.ex. fliken kööversikt i den vänstra flikuppsättningen och en förfrågningsflik i den högra flikuppsättningen, på samma gång.

Applikationen kommer ihåg om en viss funktionsflik visades i den vänstra eller högra flikuppsättningen den senaste gången tabbuppsättningarna delades.

The screenshot displays the Puzzel agent application interface. At the top, there's a header with the time 10:18, a user profile 'AW' with a status 'Ready (0+)', and a profile description 'Profile: (B) All requests Softphone: Online'. The main area is divided into two panes. The left pane, titled 'Queue Overview', contains a table with columns: Queue Name, In Queue, Max Wait Time, Agents, and a status indicator (green, red, yellow). The right pane, titled 'REQUEST', shows a 'New e-mail request' from 'andreas.wallin@puzzel.com' to 'product@demopuzzel.com' with the subject 'Test 1' and queue 'Demo E-mail'. At the bottom of the request pane are 'ACCEPT' and 'REJECT' buttons.

Queue Name	In Queue	Max Wait Time	Agents	Status
Chat Sales	0	0s	1	Green
Chat Support	0	0s	1	Green
Email	8	2d	1	Yellow
Facebook	0	0s	1	Green
Twitter	0	0s	1	Green
Outbound	0	0s	1	Green
Dialer Q1 (Preview)	0	0s	0	Green
Email Transferred	0	0s	1	Green
Email Personal	0	0s	1	Green
Dialer Q2 (Predictive)	0	0s	0	Green
Dialer Q3 (Preview)	0	0s	0	Green
1. Sales	0	0s	1	Green
2. Support	0	0s	1	Green
3. Switchboard	0	0s	1	Green
Sum phone	0	0s	1	Green
Cention Email	0	0s	1	Green

## 4.2 Fliken "Samtal"

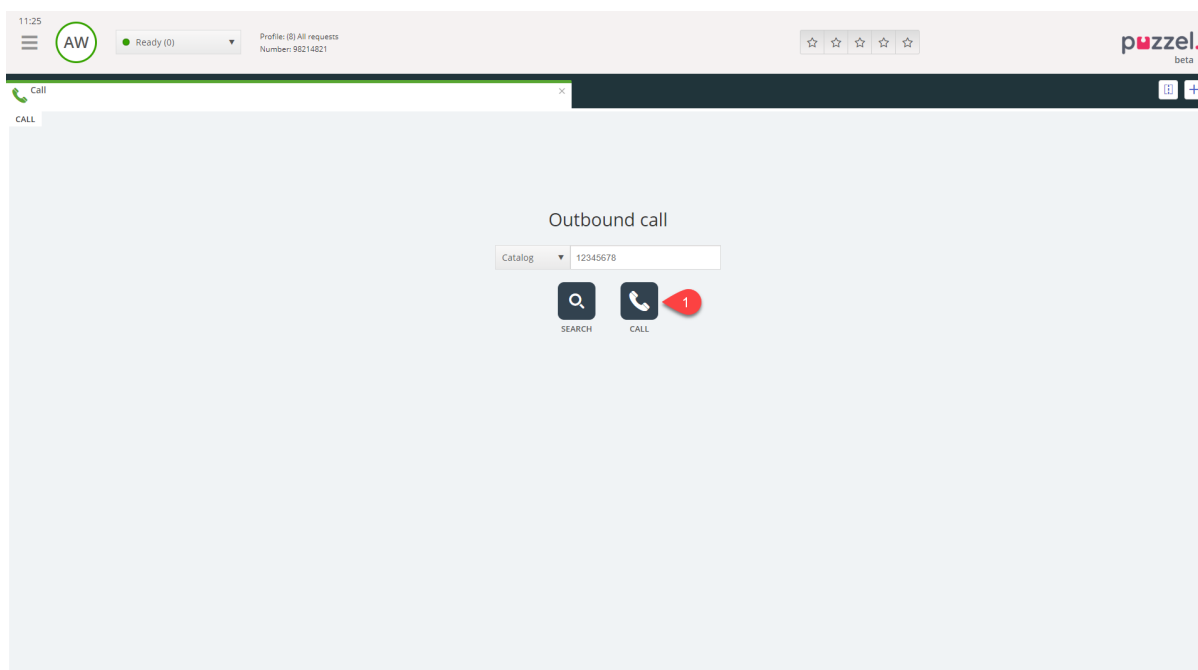
På fliken "Samtal" kan du ringa utgående samtal till telefonnummer eller kontakter från vissa sökkällor. Du kan ringa ett utgående samtal till ett visst telefonnummer, en tillgänglig agent eller en kontakt i Kontaktkatalogen (kräver att källan Kontaktkatalog har ställts in). När du ringer ett samtal måste du först välja bland dina tillgängliga sökkällor (inte aktuellt om du anger ett visst nummer att ringa).

Om du vill ringa ett utgående samtal måste du vara inloggad på köerna och ha öppnat fliken Samtal. När samtalet initieras kommer systemet först att ringa upp dig på det nummer du är inloggad med. När du är ansluten kommer systemet att ringa det nummer/den agent du vill ringa.

I ett utgående samtal är de flesta samtalshanteringsfunktionerna samma som för ett inkommande samtal. Se följande kapitel "Ta emot ett samtal" och "Ring ett samtal" för mer information.

### 4.2.1 Ring ett givet nummer

Välj valfri sökkälla, ange det nummer du vill ringa och klicka på samtalsknappen.



## 4.2.2 Så här ringer du en agent

Välj "Agent" som sökkälla, ange namnet på agenten du vill ringa och tryck på Enter eller klicka på söknappen. Du kommer nu att se resultatet av din sökning. Välj relevant agent från listan (om mer än en träff) och klicka på den tillhörande Samtalsknappen.

11:24 **AW** Ready (0) Profile: (B) All requests Number: 98214821

Call

Outbound call Agents bond

NAME	STATUS	PROFILE	GROUP
Bond, James	Ready	All Phone Queues	Admins

## 4.2.3 Att ringa en kontakt

Om du vill ringa en kontakt (inte en agent) väljer du relevant sökkälla (t.ex. "Katalog" eller "Skype för företag"), anger dina sökkriterier och trycker på Enter eller söknappen. Du kommer nu att se resultatet av din sökning. Välj relevant agent från listan (om mer än en träff) och klicka på den tillhörande Samtalsknappen.

11:38 **AW** Ready (0) Profile: (B) All requests Number: 98214821

Call

Outbound call Catalog bond

NAME	PHONE NUMBER	E-MAIL	TITLE	DEPARTMENT
Bond, James	12345678		Secret Spy	100200 Puzzel

**CONTACT DETAILS**

**DESCRIPTION**  
A really trustworthy person that you can rely on. He doesn't forget a face or a name. He goes by the alias "double-o seven, and has YOLO as a mantra...

**SERVICES**  
Secret Missions, Weapons, Women, Operates around the world.

**CALENDAR** Thu 03 May 2018

09:00-10:00	Secret Mission
11:00-12:00	Lunch
13:00-14:00	Secret Mission
15:00-17:00	Secret Mission

#### 4.2.4 Snabbkommandon

Det finns ett antal snabbkommandon som går att använda för att hantera samtal.

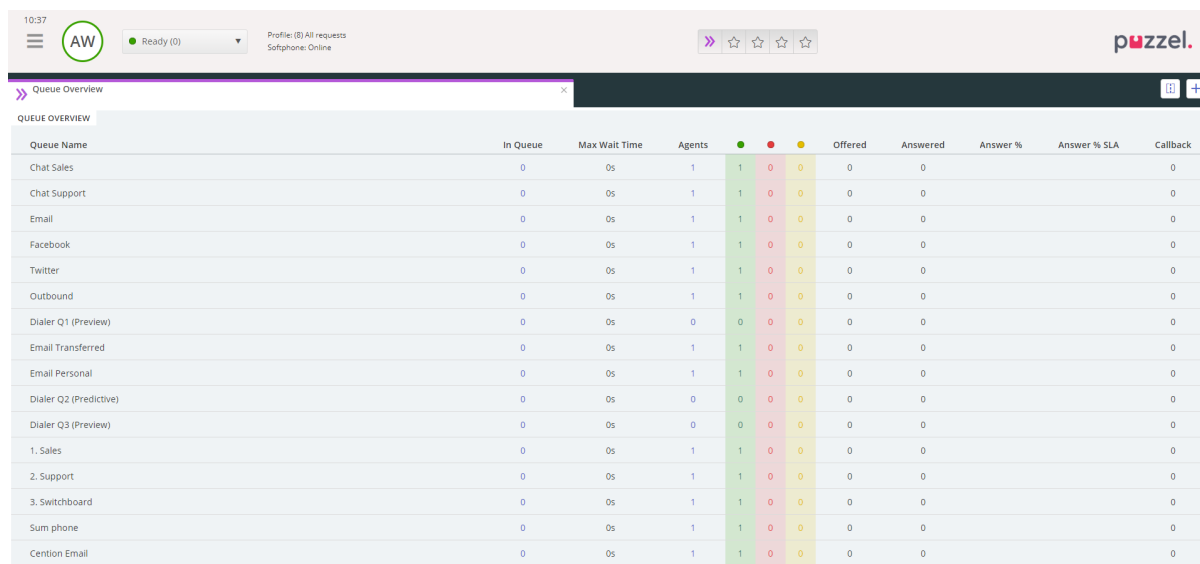
Besvara samtal – Alt+A

Avvisa samtal – Alt+H

Avsluta samtal – Alt+Z

### 4.3 Fliken Kö-översikt

På fliken "Kö-översikt" får du en översikt över köerna som är relaterade till din lösning. Du kan klicka på de fetstilade siffrorna i tabellen för att se detaljerad information om köande kunder och inloggade agenter.



Queue Name	In Queue	Max Wait Time	Agents					Offered	Answered	Answer %	Answer % SLA	Callback
Chat Sales	0	0s	1	1	0	0	0	0	0			0
Chat Support	0	0s	1	1	0	0	0	0	0			0
Email	0	0s	1	1	0	0	0	0	0			0
Facebook	0	0s	1	1	0	0	0	0	0			0
Twitter	0	0s	1	1	0	0	0	0	0			0
Outbound	0	0s	1	1	0	0	0	0	0			0
Dialer Q1 (Preview)	0	0s	0	0	0	0	0	0	0			0
Email Transferred	0	0s	1	1	0	0	0	0	0			0
Email Personal	0	0s	1	1	0	0	0	0	0			0
Dialer Q2 (Predictive)	0	0s	0	0	0	0	0	0	0			0
Dialer Q3 (Preview)	0	0s	0	0	0	0	0	0	0			0
1. Sales	0	0s	1	1	0	0	0	0	0			0
2. Support	0	0s	1	1	0	0	0	0	0			0
3. Switchboard	0	0s	1	1	0	0	0	0	0			0
Sum phone	0	0s	1	1	0	0	0	0	0			0
Cention Email	0	0s	1	1	0	0	0	0	0			0

Administratören kan lägga filter på din användare för att begränsa vilka köer som visas, så det kan finnas köer i lösningen som inte visas i översikten.

### 4.4 Fliken Ködetaljer

Fliken "Ködetaljer" ger dig en överblick över förfrågningarna i alla köer från din kö-översikt. Om du har aktiverat funktionen "plocka" kan du plocka förfrågningar från översikten för att fördela dem till dig själv med hjälp av knappen "Välj förfrågan".

Queue	From	Wait Time	VIP	Agent
1 Sales	Sales	1m 26s	0	

## 4.5 Fliken “Personlig kö”

På fliken "Personlig kö" visas förfrågningar (samtal och e-post) som antingen du själv, andra agenter eller ett externt system placerar i din personliga kö. Härifrån kan du plocka och släppa förfrågningar manuellt, om de inte skickas till dig automatiskt. Så länge du har en eller flera förfrågningar i din personliga kö visas ett meddelande i menyn längst upp till vänster. Härifrån kan du enkelt komma åt den personliga köfliken.

## 4.6 Fliken Pågående förfrågningar

Fliken "Pågående samtal" ger dig en överblick över din kös pågående förfrågningar, vilket innebär förfrågningar som agenter för närvarande är engagerade i.

Queue	From	Duration	Agent
1 Sales	Sales	19s	Andreas Wallin



## 4.7 Fliken "Missade förfrågningar"

På fliken "Missade samtal" visas en lista över förfrågningar som missas av kön, vilket innebär att kunden har avslutat en förfrågan medan den väntade i kön. Du kan tagga en missad förfrågan för dig själv med kryssrutan längst till höger, så att andra agenter ser att du planerar att hantera den. Om du Taggar en missad förfrågan och den inte automatiskt tilldelas dig, måste du kontakta kunden manuellt.

Queue Name	From	Queued	Wait Time	Tagged By	Tag
1 Sales	[redacted]	4/4/2019 12:00	2m 44s	Andreas Wallin	<input checked="" type="checkbox"/>

## 4.8 Fliken "Ticker"


"Ticker"-fliken ger dig en översikt per kö över din arbetsbörda och dina förfrågningsprestationer hittills denna dag och denna vecka. Den låter dig också se detaljer om din inloggning och paustid för samma perioder.

Queue	Offered	Answered	Answer %	Avg. Speak Time	Avg. Wrap-up Time	Avg. Handling Time
Chat Sales	0	0		0s	0s	0s
E-mail Sales	0	0		0s	0s	0s
Sales	0	0		0s	0s	0s
SocialCee Facebook	0	0		0s	0s	0s
SocialCee Twitter	0	0		0s	0s	0s
Support	0	0		0s	0s	0s
Switchboard	0	0		0s	0s	0s
Utgående	0	0		0s	0s	0s
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>

## 4.9 Fliken "Minlogg"





Under "Minlogg" listas de 50 senaste inkommande och utgående förfrågningarna som du har besvarat de senaste 30 dagarna. Obesvarade förfrågningar och missade samtal visas inte. För förfrågningar från röst- och e-post/e-uppgiftskanaler kan du ringa eller e-posta kunden tillbaka. Längst upp visas den genomsnittliga undersökningstiden per relevant kanal.

16:37



Ready

Profile (1) Sales  
Softphones: Online





















puzzel.

My Log

MY LOG

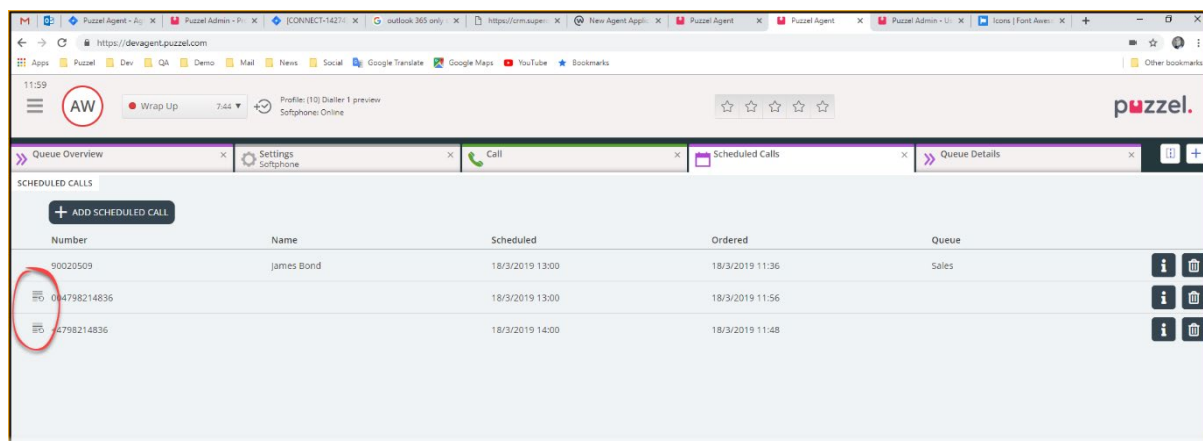
AVG. DURATION	PHONE	SOME	CHAT	E-MAIL
8m 57s	8m 30s	34s	19m 27s	5m 11s

From	Queue	Date	Duration
 90020509	 Sales	21/1/2019 11:51	21s
 90020509	 Sales	21/1/2019 11:49	1m 1s
 14841401@facebook	SocialCee Facebook	17/1/2019 16:59	32s
 230053133567666@facebook	SocialCee Facebook	17/1/2019 16:59	35s
 jan.rygh@puzzel.com	Chat Sales	16/1/2019 13:19	2m 5s
 andreas.waller@puzzel.com	Chat Sales	15/1/2019 13:24	6m 59s
 andreas.waller@puzzel.com	Chat Sales	14/1/2019 18:06	2m 20s
 andreas.waller@gmail.com	Chat Sales	14/1/2019 17:02	1h 6m 24s
 90020509	 Support	14/1/2019 12:37	9s
 90020509	 Support	14/1/2019 12:34	2m 31s
 customer@company.com	 E-mail Sales	11/1/2019 15:08	19m 59s
 customer@company.com	 E-mail Sales	11/1/2019 15:01	4m 21s

## 4.10 Fliken "Schemalagda samtal"

Fliken "Schemalagda samtal" ger dig en överblick över samtal som planeras i framtiden. Det är inte en flik som är tillgänglig som standard, utan den måste aktiveras från admin-portalen av din administratör eller Puzzel. Schemalagda samtal kan manuellt ställas in i den här vyn, eller så kan det initieras som en omplanering av ett aktuellt Dialler-samtal (ställs in under inställningarna för Dialler-förfrågningar). I tabellen som visar schemalagda samtal kan du se vilka poster som läggs till som ett omplanerat Dialler-samtal via en ikon i kolumnen längst till vänster.

I tabellen kan du klicka på knappen "Detaljer" längst till höger för att se mer information om posten, eller så kan du ta bort det schemalagda samtalet.



#### 4.10.1 Lägga till ett schemalagt samtal

För att lägga till ett schemalagt samtal, klicka på knappen "Lägg till schemalagt samtal" och fyll i fälten innan du klickar på "Schemalägg"-knappen.

SCHEDULE

Schedule a call

NAME

James Bond

NUMBER \*

90020509

CALL BACK

☒ Myself
 ☐ Any agent

WHEN

18/03/2019

13:00

QUEUE

Sales

DISPLAY NUMBER

03050 (Intelcom Main Number)

COMMENT

This guy has crazy agent-skills

SCHEDULE

#### **4.10.2 Vad händer vid den omplanerade tiden**

Om du schemalägger ett samtal eller omplanerar ett Dialler-samtal som t.ex. ska utföras onsdag kl. 15.00, visas det på fliken "Schemalagda samtal" från den tid du beställde det till onsdag kl. 15.00. Vid den omplanerade tiden ändras samtalet till att visas i din "Personliga kö". Uppringningen är "reserverad" för dig under den tid som har definierats i antingen Dialler-konfigurationen eller de allmänna inställningarna.

När ett schemalagt samtal erbjuds och du besvarar det, rings kontakten upp och båda ansluts.

- ▶ Om du är redo vid den schemalagda tiden, erbjuds samtalet direkt till dig.
- ▶ Om du är inloggad i kö men inte ledig, väntar samtalet på dig under den reserverade tiden. Om du inte är ledig inom den reserverade tiden, erbjuds samtalet till en annan agent.
- ▶ Om du är utloggad vid den schemalagda tidpunkt då reservationen annulleras, erbjuds samtalet till en annan agent i den relevanta kön.

## 4.11 Fliken "Inställningar"

På fliken "Inställningar" kan du ändra information och inställningar för ditt konto och din applikation.

### 4.11.1 Allmänt

#### 4.11.1.1 Ärenderegistrering

Här kan du bestämma om dina kategorier ska döljas som standard, i stället för att förbli expanderade. Om du har många kategorier eller ämnen, kommer detta förmodligen göra din registrering enklare och snabbare.

### 4.11.2 Redigera användare

Här kan du redigera relevant information om ditt användarkonto i Puzzel. Du kan ändra ditt namn, din e-postadress och ditt mobilnummer (om du får åtkomst) och du kan ändra lösenord och språkeställningar.

### 4.11.3 Softphone

Här kan du aktivera/avaktivera softphone och ställa in softphone-parametrar.

#### 4.11.3.1 Ringer

I Ringer kan du ange var du vill att softphone-samtal ska ringa. Vanligtvis väljer agenter deras standard-headset för detta. Du kan också ange var du vill att softphone-samtal ska ringa utöver standard-inställningen. Vanligtvis väljer agenter sina PC-högtalare för detta, så att de kan höra samtal även när de inte bär headset.

#### 4.11.3.2 Autosvar

Med autosvar kan du aktivera att inkommande samtal besvaras automatiskt. När det är aktiverat hörs ett kort ljud när du tar emot ett samtal, för att förbereda dig för konversationen som ska äga rum.

#### 4.11.3.3 Test av ljudkvalitet

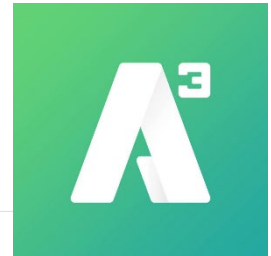
Om du är osäker på hur du låter under en telefonkonversation kan du utföra ett testsamtal. När du startar ett testsamtal uppmanas du att spela in en kort monolog som du kan lyssna på direkt efter. Följ bara instruktionerna och kontrollera hur du låter. Den här funktionen kräver att du har loggat ut ur köer.

### 4.11.4 Skriftliga förfrågningar (chattar, e-post och sociala frågor)

Här kan du välja om en tryckning på "Enter/Return" på tangentbordet ska resultera i att meddelandet skickas eller att markören navigeras till nästa rad. Om det här alternativet är markerat kan du fortfarande navigera till nästa rad genom att trycka på Shift + Enter när du skriver ett meddelande. Detta är relevant för chatt- och sociala förfrågningar.

#### **4.11.5      Aviseringar**

Här kan du se och redigera inställningar för att spela upp ljud och visa aviseringar (toaster) för inkommande förfrågningar. Observera att det finns tidsbegränsningar för aviseringar i webbläsare som åsidosätter toaster-displaytiden i dessa inställningar.



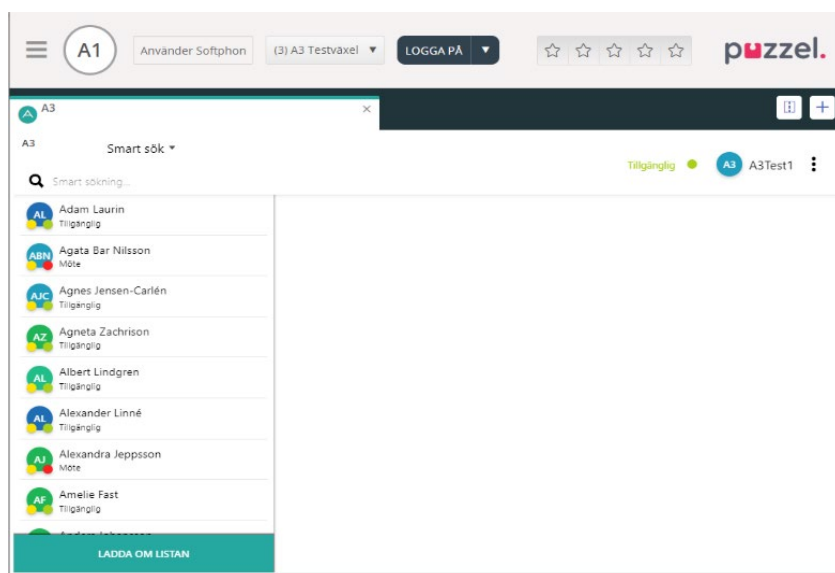
## 4.12 Fliken A3

På fliken A3 kan du ringa eller koppla samtal till användare (medarbetare) samt även göra ändringar på dessa. Du kan ändra användarens aktivitet (status såsom möte, semester etc.) sätta vidarekopplingar, framtida hänvisningar, samt skicka mejl och sms till användare.

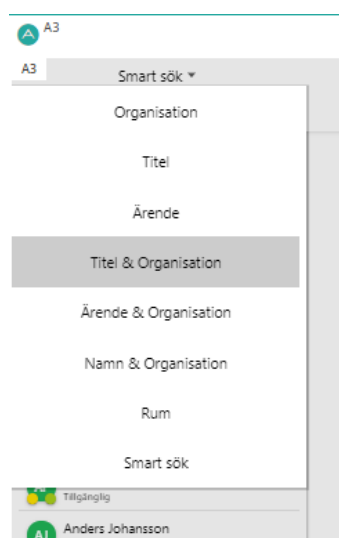
Det finns även ett antal snabbkommandon som du kan använda om du inte vill använda musen till alla moment i hanteringen.

### 4.12.1 Sökning

I A3 fliken syns till vänster en lista med alla användare (medarbetare) som finns i växeln. Vill man söka på en användare gör man det genom att skriva in sökordet i fältet vid förstoringsglasat. För mer information om användaren klickar man på användaren i fråga



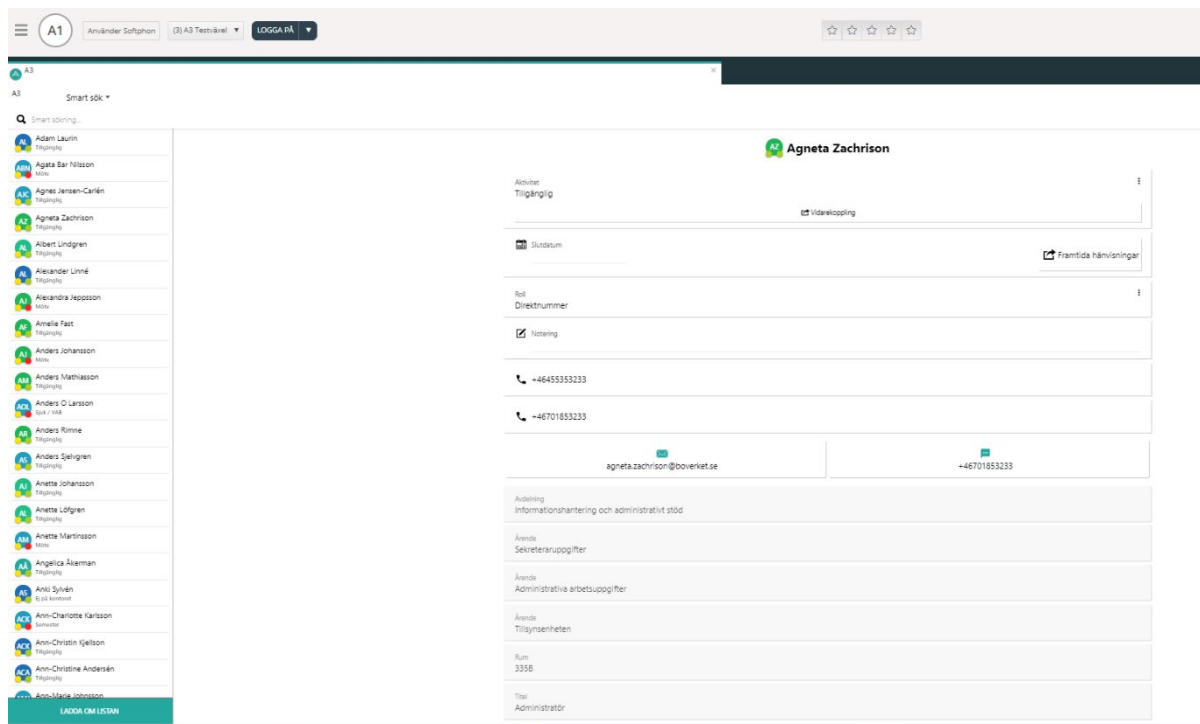
Man kan även välja att filtrera sökningen på olika kategorier genom att välja önskad kategori i rullistan vid "Smart sök"





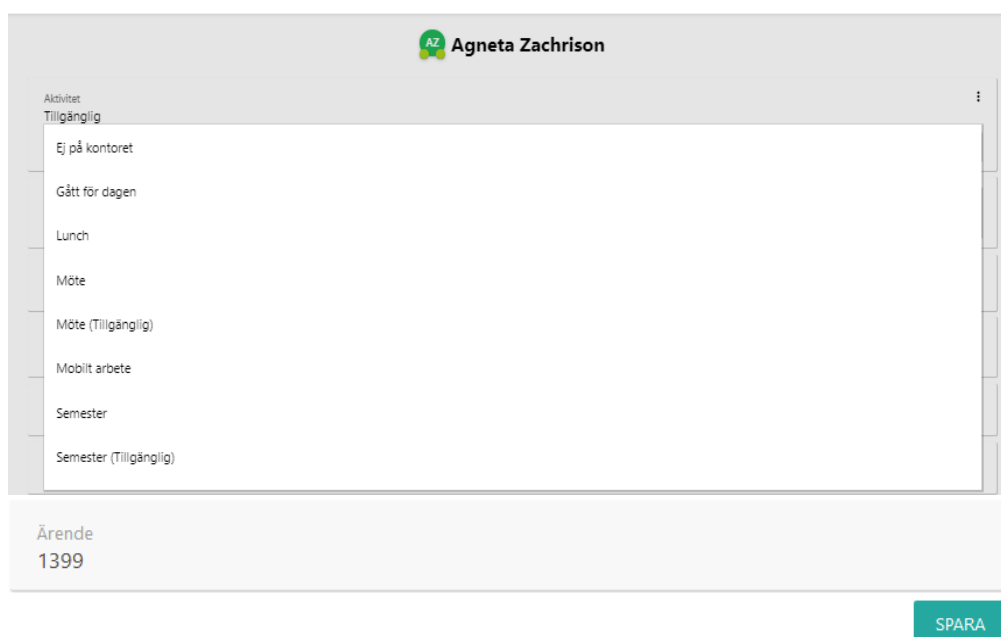
## 4.12.2 Välj användare

Välj en användare genom att klicka på användaren i listan till vänster, då öppnas ett kontaktkort med användarens uppgifter.



## 4.12.3 Ändra användares aktivitet

Klicka på rullistan vid Aktivitet i användarens kontaktkort och välj aktivitet. Klicka sedan på spara längst ner.







#### 4.12.4 Välj slutdatum för vald aktivitet

Klicka på slutdatum i användarens kontaktkort och välj datum och tid för vald aktivitets slut.

Klicka sedan på spara längst ner.

**AZ Agneta Zachrisson**

Aktivitet: Tillgänglig

Vidarekoppling

Slutdatum

September 2019

må	ti	on	to	fr	lö	sö	Tid
26	27	28	29	30	31	1	08:45
2	3	4	5	6	7	8	08:50
9	10	11	12	13	14	15	08:55
16	17	18	19	20	21	22	09:00
23	24	25	26	27	28	29	09:05
30	1	2	3	4	5	6	09:10
							09:15
							09:20

+46701853233

Ärende  
1399

**SPARA**

#### 4.12.5 Vidarekoppling

Klicka på vidarekoppling i användarens kontaktkort, skriv in vidarekopplingsnummer och välj aktivitet då vidarekopplingen ska gälla.

Klicka sedan på spara.

**AZ Agneta Zachrisson**

Aktivitet: Tillgänglig

Vidarekoppling

Slutdatum

Roll: Direktnummer

Notering

**Skapa vidarekoppling**

Aktivitet

Vidarekopplingsnummer...

**STÄNG** **SPARA**

**Skapa vidarekoppling**

Aktivitet: VK1

Vidarekopplingsnummer...

**STÄNG** **SPARA**



#### 4.12.6 Visa och skapa framtida hänvisningar

För att se befintliga hänvisningar i kalendern klicka på framtida hänvisning i användarens kontaktkort

**Agneta Zachrison**

Aktivitet  
Tillgänglig

Vidarekoppling

Slutdatum

Roll  
Direktnummer

Notering

+46455353233

+46701853233

agneta.zachrison@boverket.se

STÄNG

Framtida hänvisningar

måndag 2 september 2019

14:30	Upptagen
15:00	Möte
16:00	

tisdag 3 september 2019

14:30	Upptagen
16:30	

onsdag 4 september 2019

14:30	Upptagen
16:30	

STÄNG

+46701853233

#### 4.12.7 Skapa och ändra framtida hänvisningar

För att skapa en framtida hänvisning klickar du på knappen "framtida hänvisningar" i användarens kontaktkort, klicka på pluset uppe till vänster. Här fyller du i namn på hänvisningen, eventuell anteckning, aktivitet, från och till datum och tid, samt om och hur ofta den ska vara återkommande.

Bekräfta genom att klicka på spara.

**Skapa framtida hänvisning**

Namn

Anteckning

Aktivitet

Från

Till

☐ Återkommande i 1 dag

☐ Återkommande i 1 vecka

☐ Återkommande i 1 månad

☐ Återkommande i 1 år

STÄNG

SPARA



#### 4.12.7.1 Ändra på hänvisningen

Genom att klicka på posten, ändra innehållet i den framtida hänvisningen och klicka sedan på spara.

+

måndag 2 september 2019

14:30

16:30

Upptagen

X

15:00

16:00

Möte

Ändra framtida hänvisning

Namn

ÖVR: fredagsfika

Anteckning

Aktivitet

Upptagen

Från

2019/09/06 09:30

Till

2019/09/06 10:00

STÄNG

SPARA

#### 4.12.7.2 Ta bort hänvisning

För att ta bort en hänvisning klicka på X efter den hänvisning du vill avlägsna.

+

måndag 2 september 2019

14:30

16:30

Upptagen

X

15:00

16:00

Möte

tisdag 3 september 2019

14:30

16:30

Upptagen

onsdag 4 september 2019

14:30

16:30

Upptagen

STÄNG



#### 4.12.8 Skicka mail till användare

Klicka på mailadressen i användarens kontaktkort och skriv meddelandet. När du är klar klicka på skicka så sänds det till användaren.

The screenshot shows a user contact card for **Agneta Zachrison** (AZ). The card includes fields for Aktivitet (Tillgänglig), Slutdatum, Roll (Direktnummer), and Notering. It also displays two phone numbers: +46455353233 and +46701853233, and an email address: agneta.zachrison@boverket.se. A modal window is open in the center, titled "Meddelande till Agneta Zachrison (agneta.zachrison@boverket.se)". The modal has a text input field labeled "Meddelande" and two buttons: "AVBRYT" (Cancel) and "SKICKA" (Send).

#### 4.12.9 Skicka sms till användare

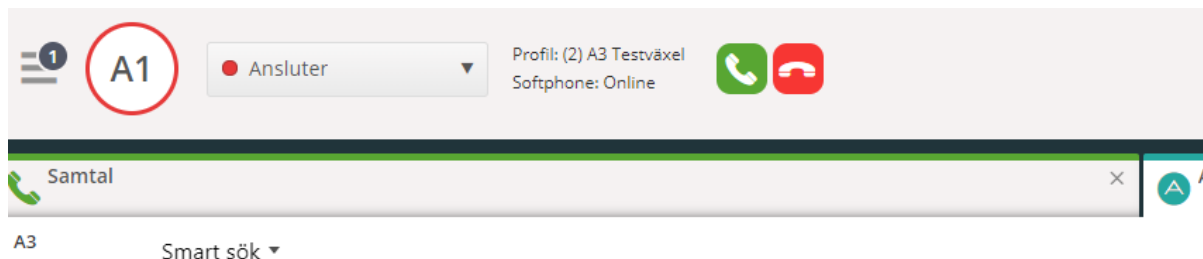
Klicka på mobilnumret i användarens kontaktkort, skriv meddelandet och klicka sedan på skicka

This screenshot is identical to the one above, showing the user contact card for Agneta Zachrison. However, the modal window is titled "Meddelande till Agneta Zachrison (+46701853233)", indicating that the user has clicked on the mobile phone number to send an SMS. The "Meddelande" input field and "AVBRYT" / "SKICKA" buttons are still present.



#### 4.12.10 Besvara samtal

Klicka på den gröna knappen med telefonlur för att besvara inkommande samtal.



#### 4.12.11 Transport av samtal

Transport av samtal görs genom att klicka på någon av knapparna Vänt, aviserad, direkt, eller inbrytning beroende på typ av transport

Vänt:

Om användaren (medarbetaren) är upptagen i telefon så går det att sätta samtal på vänt hos denne. Samtalet hamnar då i den personliga kön, och det ringer på användaren så snart denne blir ledig.

Aviserad:

För att göra en bevakad transport så använder du knappen "aviserad", då ringer du först upp den som söks och kan prata med denne innan du kopplar samtalet.

Direkt:

För att transportera/koppla samtalet direkt så använder du knappen "direkt", då kopplas samtalet.

Inbrytning:

Om en användare (medarbetare) är hänvisad men du vill skicka ett samtal i alla fall till denne så kan du använda knappen inbrytning. Då kommer det att ringa igenom hänvisningen.





#### 4.12.12 Vänt/parkering

Om du vill väntkoppla/parkera ett samtal kan du endera i fliken "samtal" klicka på knappen "på vänt" eller i fliken "A3" klicka på pausknappen uppe till höger.

Pausknappen får nu ett rött streck över paussymbolen, klicka på pausknappen igen för att återuppta samtalet.

I samtal med  
706444066



Samtal  
parkerat



#### 4.12.13 Kortkommandon

Det finns ett antal kortkommandon som du kan använda dig av i A3 fliken, observera att detta gäller just när du arbetar i fliken A3 och inte i fliken "samtal".

##### Sökning:

Ctrl + 1	Sök Org
Ctrl + 2	Sök Titel
Ctrl + 3	Sök Ärende
Ctrl + 4	Sök Titel Org
Ctrl + 5	Sök Ärende Org
Ctrl + 6	Sök Förnamn Org
Ctrl + 7	Sök Rum
Ctrl + 8	Sök på allt (smart sök)

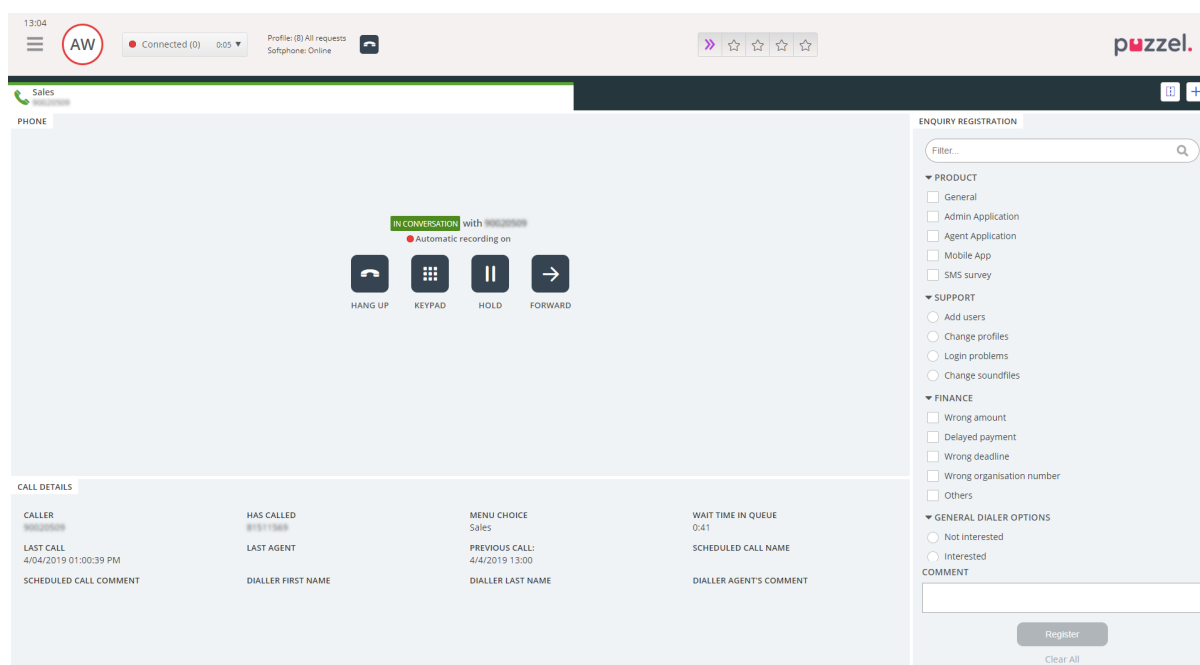
Ctrl + D = Skicka sms
Ctrl + E = Skicka e-post
Ctrl + F = Aktivitet

Shift + Enter för att koppla direkt till fastnätsnummer
Shift + Ctrl + Enter för att koppla direkt på mobilnummer

## Ta emot ett samtal

För att kunna ta emot samtal måste du vara inloggad med en profil som ger dig förfrågningar från en eller flera telefonköer. När du blir erbjuden ett samtal visas fliken "Samtal" automatiskt och din status ändras till "Ansluter". Telefonen som du är inloggad med kommer att börja ringa (inställningstid kan variera beroende på operatör och telefontyp). Samtalet besvaras på telefonenheten.

Om du är inloggad med softphone visas knappen för att acceptera/avvisa i både fliken för förfrågan och header-området. Om du har aktiverat autosvar accepteras samtalet automatiskt.



När du accepterar ett samtal ändras din status till "Connected".

Om det har aktiverats kan du se relevant information om uppringaren eller själva samtalet i widgeten "Samtalsdetaljer". Denna information är anpassad och skiljer sig åt mellan de olika lösningarna. Även om informationen vanligtvis är statisk och systemberoende kan Puzzel samla in relevant information från externa källor och visa dem i samma widget. Om förfrågningsregistreringen är aktiverad visas den också i fliken, som i exemplet ovan.

## 4.13 Funktionsknappar för samtalshantering

När du sitter i ett samtal finns det några funktionsknappar som du kan använda för olika funktioner.

Ikon	Beskrivning
	HANG UP – Avslutar det pågående samtalet.
	ON HOLD – Parkerar den som ringer. Den som ringer kan inte höra dig när detta är aktiverat.
	RECORDING – Aktiverar inspelning manuellt. Kan aktiveras automatiskt för samtal om det ställs in av admin.
	CENSOR – Gör att du kan förvränga en pågående inspelning så att känslig information inte uppfattas. Endast aktiv under en inspelning.
	FORWARD – Gör att du kan koppla ett samtal med eller utan konsultation.
	KEYPAD – Gör att du kan ange DTMF-toner när du är i en softphone konversation.



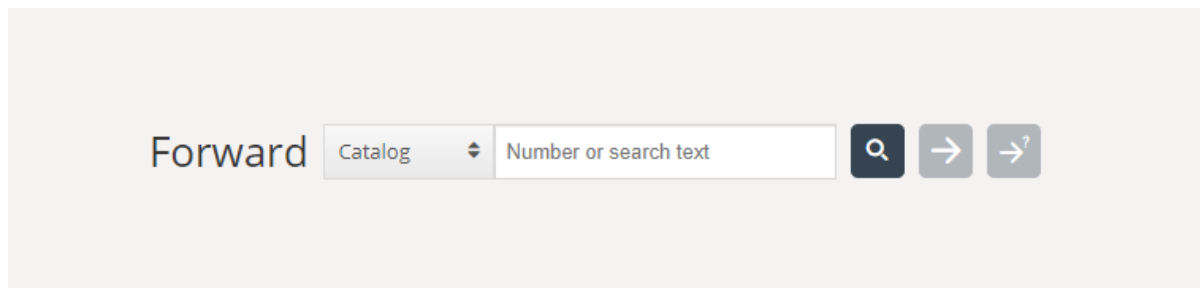


MESSAGE – Används för att skicka utgående SMS och e-post till mottagarna.

**OBS!** Den här funktionen är ännu inte tillgänglig i den nya agentapplikationen

## 4.14 Vidarekoppling av samtal

När du är i ett samtal kan du klicka på framåt-knappen för att koppla det vidare med eller utan konsultation. Du kan välja mellan att vidarekoppla till en annan agent, tjänstnod (t.ex. meny eller kö), katalogkontakt eller ett annat telefonnummer. Om du har tillgång till mer än en sökkälla visas en nedrullningsbar meny där du kan välja vilken källa du vill söka i. Observera att du kanske inte har åtkomst till att söka efter agenter, tjänstnoder eller katalogkontakter, eller så kanske lösningen inte är inställd med dessa.

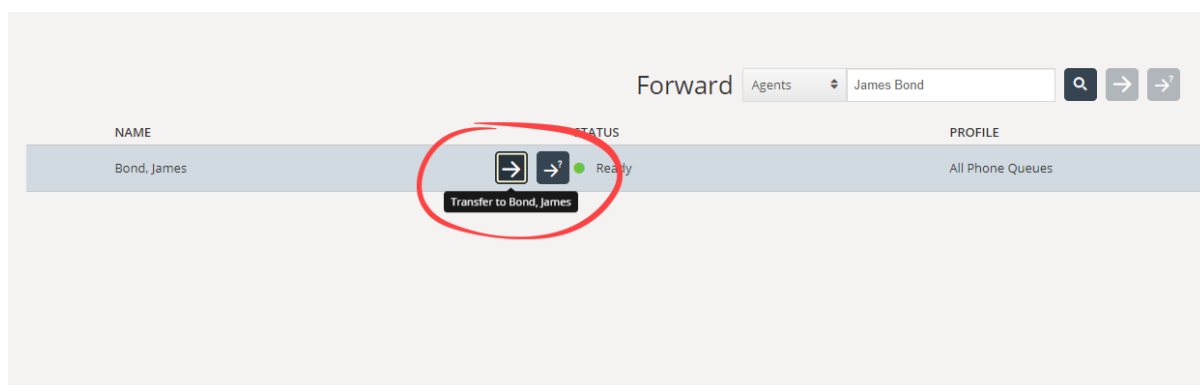


Det är viktigt att du inte direktkopplar ett samtal i Puzzel via ditt lokala telefonsystem (t.ex. PBX) eftersom Puzzel inte känner av detta och därför ger dig statusen i samtal tills det kopplade samtalet har avslutats.

Du kan inte vidarebefordra ett samtal som har startats av en annan agent (agent till agent-samtal)

### 4.14.1 För att koppla ett samtal utan konsultation

Om du känner till det nummer du vill vidarekoppla till kan du skriva in det i inmatningsfältet och klicka på överföringsknappen (pilen utan frågetecken).



Om du vill koppla samtalet till en annan agent, tjänstnod eller katalogkontakt anger du namnet på agenten, noden eller kontakten som du vill överföra samtalet till och klickar på sökknappen. Alla träffar i sökningen visas i sökresultatet. Du kan nu välja att överföra

samtalet genom att klicka på kopplingsknappen (pilen utan frågetecken) bredvid det relevanta namnet i sökresultatet.

Du kan bara koppla ett samtal till agenter som är inloggade och tillgängliga, och du kan bara söka efter tjänstnoder när du är i ett samtal.

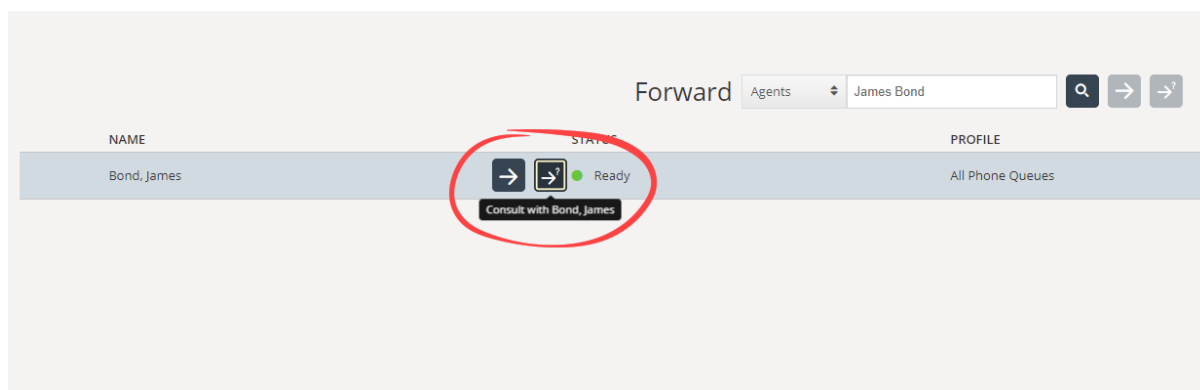
#### 4.14.2 För att koppla ett samtal med konsultation

Utöver att koppla ett samtal utan konsultation kan du även ringa ett konsultationssamtal. Med denna funktion kan du själv först tala med den tredje parten som kopplade vidare samtalet, medan uppringaren automatiskt parkeras. Du kan t.ex. ringa ett konsultationssamtal för att bara konsultera den tredje parten, men också för att säkerställa att denne är ledig och har fått information innan uppringaren kopplas fram.

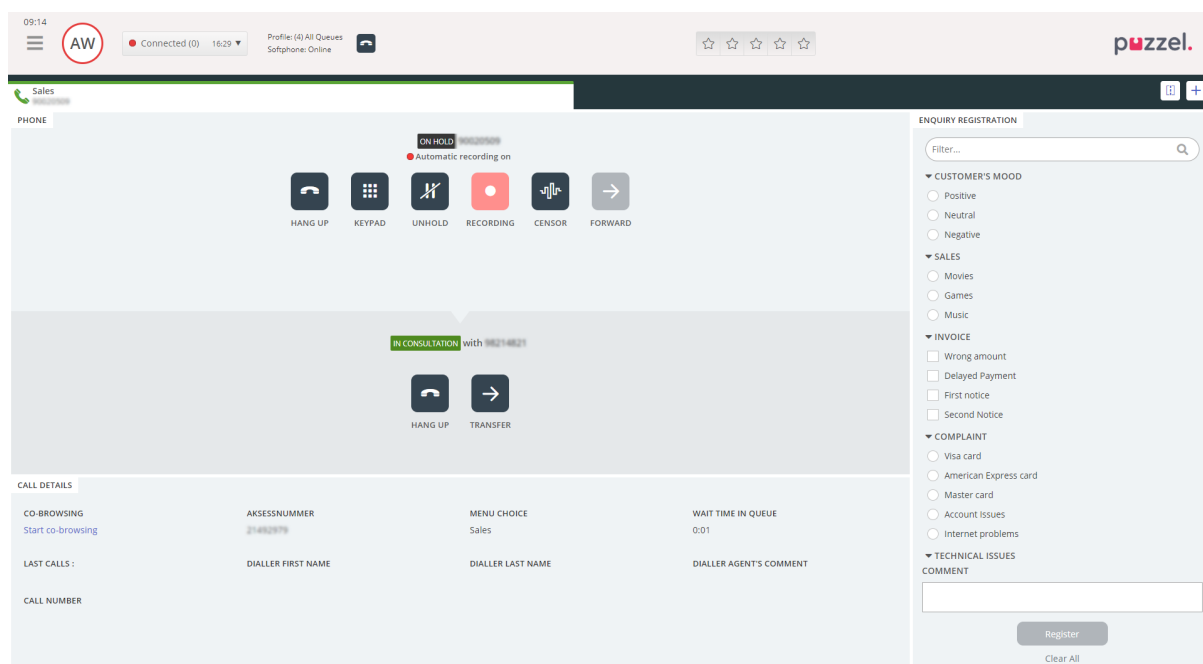
Om du känner till det nummer du vill konsultera kan du skriva in det i inmatningsfältet och klicka på överföringsknappen (pilen utan frågetecken).

Om du vill konsultera med en annan agent, tjänstnod eller katalogkontakt anger du namnet på agenten, noden eller kontakten som du vill konsultera och klickar på sökknappen. Alla träffar i sökningen visas i sökresultatet. Du kan nu välja vem du vill konsultera genom att klicka på konsultationsknappen (pilen utan frågetecken) bredvid det relevanta namnet.

Du kan bara koppla ett samtal till agenter som är inloggade och tillgängliga.



När du gör ett konsultationssamtal är du ansluten till både uppringaren och mottagaren samtidigt, men den som ringer parkeras automatiskt och kan inte höra ditt samtal med mottagaren. Uppringarens samtal hanteras i den övre halvan av telefonens widget, och mottagarens samtal hanteras i den nedre halvan.



I ett konsultationssamtal med en tredje part har du tre valmöjligheter:

- Klicka på mottagarens "HANG UP"-knapp för att avsluta konsultationssamtalet och återgå till uppringaren. Då ansluts du automatiskt till uppringaren igen.
- Klicka på knappen "TRANSFER" för att koppla samtalet till mottagaren. Du som agent får statusen ledig i systemet igen.
- Inkludera uppringaren i konsultationssamtalet för att göra det till ett trepartssamtal genom att klicka på knappen "UNHOLD" (så att uppringaren nu kan delta). Nu kan alla tre deltagare höra varandra.

Du kan endast ringa konsultationssamtal till dina kontakter eller agenter, inte till "Tjänster" i lösningen.

#### 4.14.3 Koppla samtal med hjälp av telefonens knappsats (DTMF-tonval)

Du kan även koppla samtal till kända nummer med eller utan konsultation med hjälp av knappsatsen på din telefon.

- ▶ För att koppla ett samtal utan konsultation: Tryck in #nummer” och lägg på.
- ▶ För att koppla ett samtal med konsultation: Tryck på #nummer” och vänta på svar (personen i andra änden parkeras när du trycker in det första #). När konsultationssamtalet upprättas, vilket innebär att du talar med konsultationsmottagaren medan den som ringer är parkerad, kan du:
  - lägga på för att koppla samtalet. Du som agent får statusen ledig i systemet igen.
  - trycka \*\* (för att koppla bort mottagaren) eller få mottagaren att lägga på. Då ansluts du automatiskt till uppringaren igen.

Om du anger fel nummer eller **avbryta konsultationssamtalet** för att ingen svarade, eller om du kommer till en röstbrevlåda när du ringer konsultationssamtalet, kan du trycka på \*\* för att avbryta. När du trycker på \*\* kopplas du tillbaka till förfrågningssamtalet igen.

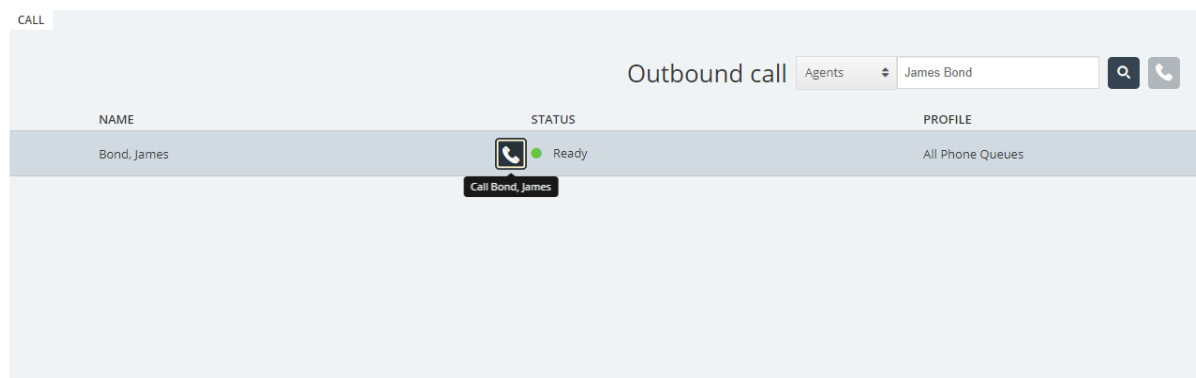
Standardkombinationen för att avbryta ett konsultationssamtal är \*\* men detta kan konfigureras av Puzzel. Om \*\* inte fungerar för dig ber vi dig att kontakta din arbetsledare eller Puzzel för att bekräfta inställningen för din lösning.

##### 4.14.3.1 Användbar info om DTMF-samtal

- ▶ För att parkera ett pågående samtal (icke-konsultsamtal), tryck \*\*. Tryck \*\* för att gå tillbaka till förfrågningssamtalet.
- ▶ Om det går mer än 3 sekunder mellan knapptryckningarna avbryts kommandot och du måste då börja om (3 sekunder är standardvärdet men detta kan konfigureras av Puzzel). Detta gäller även kommandot #nummer#.
- ▶ Om du personen som du ringer upp för konsultation är upptagen eller inte svarar inom sex sekunder (definierat i inställningarna för lösningen, t.ex. 25 sekunder) får du information om detta. Tryck på \*\* för att gå tillbaka till ett parkerat samtal.
- ▶ Alla telefonenheter har inte ställts in för att stödja DTMF-toner för inkommande samtal. Kontakta din handledare om detta verkar vara fallet.

## 5 Ringa ett samtal

Förutom att ta emot inkommande samtal kan du ringa utgående samtal från agentapplikationen. För att initiera ett utgående samtal, öppna "ring"-fliken från flikmenyn. Härifrån kan du antingen skriva telefonnumret direkt i sökfältet och klicka på "CALL"-knappen, eller så kan du ange namnet på agenten eller katalogkontakten du vill ringa och klicka på "Sök" för att få en överblick över relevanta "träffar". För att ringa en agent eller katalogkontakt i listan, klicka på den relevanta samtalsknappen på den relevanta raden.



Ett utgående samtal ansluts först till det nummer som du har loggat in med. Du kan avbryta det utgående samtalet genom att klicka på knappen "CANCEL" under samtalsuppstarten. När du har svarat på samtalet ansluter systemet till det angivna numret eller agenten som du ringer till. Samtalets status visas på displayen.

### 5.1.1.1 Praktisk info om utgående samtal

- ▶ Om en förfrågan från en Puzzel-kö tilldelas och skickas till dig innan du har klickat på knappen "Ring ut" får du meddelandet "Utgående samtal beställt", men när det ringer i din telefon är det under inkommande samtal från kund. När detta samtal är över kommer Puzzel att återuppta det utgående samtalet.
- ▶ Om du har statusen I paus när du klickar på knappen "Ring ut" avslutas pausen och det utgående samtalet rings.
- ▶ Om du har aktiverat Wrap-up (efterbehandling) kommer även detta att tillämpas på dina utgående samtal (även de som inte besvaras av den du ringer upp) och din status (när luren läggs på) ändras till "Wrap-up". För att avsluta efterbehandling efter ett utgående samtal kan du ändra din status till "Ledig" manuellt.

- ▶ En agent kan inte koppla eller starta ett konsultationssamtal när denne är i ett samtal med en annan agent. Agenten som initierade agent till agent-samtalet kan klicka på "Parkera" och starta en inspelning (om detta har konfigurerats), men agenten som besvarade samtalet kan inte klicka på "Parkera" eller några andra samtalsstyrningsknappar.
- ▶ Ett agent till agent-samtal placeras inte i kö och det genereras heller ingen förfrågning, varför samtalet inte visas överallt i Puzzel.
- ▶ Ett agent till agent-samtal visas inte på sidan "Realtid – Pågående samtal" i admin-portalen eller i agentapplikationen eftersom det inte rör sig om en "förfrågning".

## 6 Att ta emot Skriftliga förfrågningar

### 6.1 Vid mottagande av Skriftliga förfrågningar

Förutom samtal kan du få skriftliga förfrågningar om din företagslösning är inställd med detta och du är inloggad med en profil som ger dig förfrågningar från "Köer för skriftliga förfrågningar". Skriftliga förfrågningar inkluderar förfrågningar via chatt, e-post och sociala medier.

#### 6.1.1 Tilldelningsbegränsningar

Vanligtvis kan du tilldelas ett telefonsamtal och upp till åtta skriftliga förfrågningar (chatt, e-post eller sociala medier) samtidigt.

Som en huvudregel erbjuds du inga skriftliga förfrågningar när du sitter i ett telefonsamtal, men du kan besvara ett telefonsamtal samtidigt som du svarar på skriftliga förfrågningar. Din arbetsledare/administratör kan även blockera dig från att svara på inkommande förfrågningssamtal om du hanterar mer än ett visst antal skriftliga förfrågningar samtidigt (definierat i admin-portalen). Denna inställning kommer dock inte att hindra dig från att ringa utgående samtal.

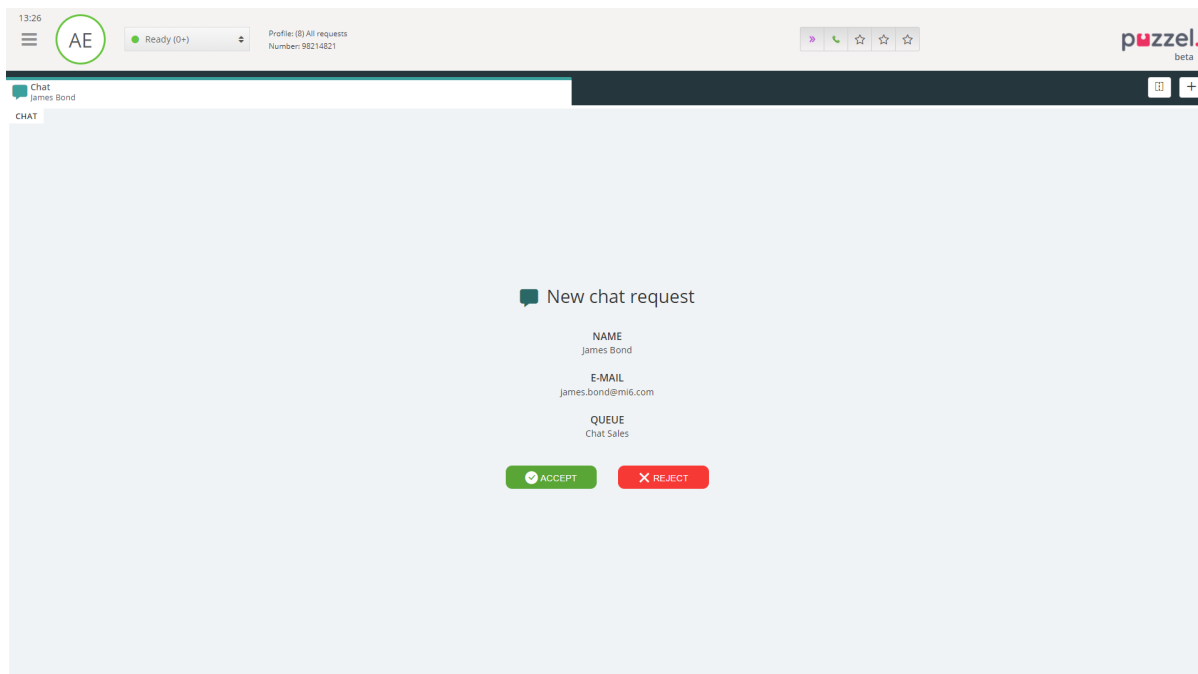
#### 6.1.2 Anpassa maximalt antal skriftliga förfrågningar som kan hanteras samtidigt

För skriftliga förfrågningar kan din användare ställas in för att hantera mer än en samtidig förfrågan. Om du får åtkomst kan du också definiera hur många förfrågningar du är bekväm med att hantera när som helst. Du kan inte överskrida det maximala antalet förfrågningar som hanteras samtidigt som har definierats av din administratör, och du kan heller inte ange siffran noll. Den här inställningen görs i applikationens "Inställningar"-flik under "Skriftliga förfrågningar".



### 6.1.3 Förfrågningar om webbchatt

För att kunna besvara chattförfrågningar måste du vara inloggad med en profil som innehåller chattkön/-köerna. När du erbjuds en chatt visas denna förfrågan i en ny flik i applikationen och du kan välja att acceptera eller avvisa den.



Om du avvisar förfrågningen placeras den i kön igen och en annan agent blir erbjuden den. Om du accepterar kopplas du upp direkt och kan starta konversationen. Om du erbjuds en annan chattkonversation visas den i en separat flik i applikationen.

#### 6.1.3.1 Varning om du är på väg att stänga ett aktivt chattfönster

Om du av misstag stänger en chattflik när det fortfarande finns en uppkopplad person i andra änden, öppnas ett varningsfönster där du får frågan om du vill stänga chatten. Om personen i andra änden har avslutat chattsessionen visas inte varningen och du kommer att kunna stänga chattfliken utan någon varning.

### 6.1.3.2 Chatisfunktionsknappar

Chattfönstret i applikationen har flera praktiska funktioner som du kan använda i chattkonversationen.

Ikon	Beskrivning
	<p><b>Fördefinierad:</b> Du kan ha ett antal fördefinierade meddelanden som du skickar till chattaren. Klicka på ikonerna för att se de fördefinierade meddelanden som din arbetsledare har konfigurerat åt dig. När du väljer någon av rubrikerna visas tillhörande meddelande i ditt textfönster och om du sen trycker på "Enter" på tangentbordet eller om du klickar på knappen "Skicka", skickas meddelandet.</p>
	<p><b>Erbjud:</b> När du är i en chattkonversation kan du erbjuda chattaren en uppsättning alternativ att välja mellan. Detta visas i en mer strukturerad meny och ger en bättre alternativ översikt än bara text. Detta gör också att chattarens beslut/val blir tydligare för agenten jämfört med text-svar.</p>
	<p><b>Bjud in:</b> Med Bjud in kan du bjuda in en agent i konversationen. Du kan antingen bjuda in en agent direkt, eller en slumpmässig agent från en specifik kö. Efter att du har bjudit in kan du välja att stanna kvar i chattkonversationen eller koppla bort dig själv. Efter att du har gjort en inbjudan kan du bjuda in fler agenter. Du kan dock bara bjuda in en agent åt gången.</p>
	<p><b>Privat:</b> I en chattkonversation där du har bjudit in eller fler andra agenter kan ni skicka "dolda" meddelanden till varandra genom att klicka på "privat"-ikonerna. Privata meddelanden är synliga för andra agenter men</p>

	<p>osynliga för chattaren. När du har skickat/tagit emot ett dolt meddelande kan du se att det är dolt på att det har ett öga intill agentens namn i chattdialogen, och chattbubblans annorlunda färg. Klicka på ögonikonen igen för att inaktivera privata meddelanden.</p> <p>Dolda meddelanden visas inte i chattloggarna som skickas till chattaren efter konversationen. De ingår emellertid i din organisations chattloggar. Dolda meddelanden kan därför även användas för att lägga till internnoteringar till chatten. Detta är praktiskt till exempel om en administratör går igenom chattdialogerna i efterhand.</p>
--	---

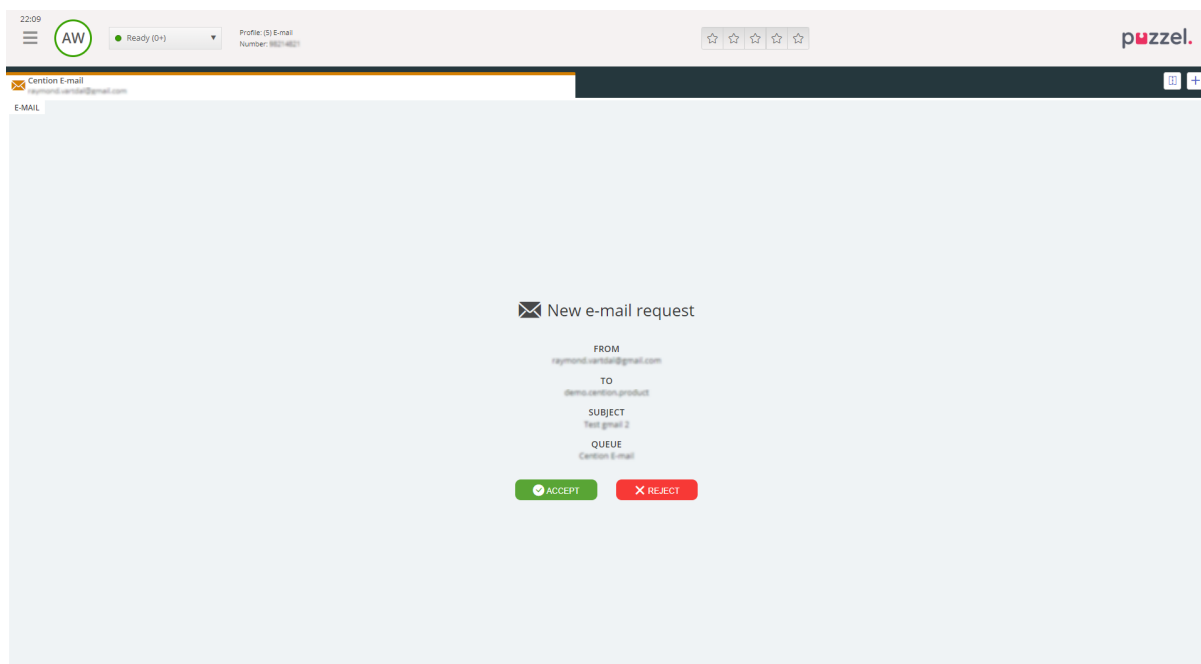
#### 6.1.3.3 Redigera en chattkonversation

Om chattaren avslutar en chattkonversation genom att klicka på exit- eller x-knappen i sitt gränssnitt, får du ett meddelande i ditt gränssnitt om att chatten har avslutats.

Om du vill avsluta en konversation kan du klicka på x-ikonen i det övre högra hörnet i chattfliken.

#### 6.1.4 E-post/E-uppgiftsförfrågningar



För att kunna besvara e-post/e-uppgiftsförfrågningar måste du vara inloggad med en profil som innehåller e-postkön/-köerna. När du erbjuds en e-post visas denna förfrågan i en ny flik i applikationen och du kan välja att acceptera eller avvisa den.



Om du avvisar förfrågningen placeras den i kön igen och en annan agent blir erbjuden den. Om du accepterar den e-post/e-uppgift som förfrågan pekar på öppnas den i en ny flik i webbläsaren. Om du erbjuds en annan e-post/e-uppgiftsförfrågan visas den i en separat flik i applikationen.

#### 6.1.4.1 Knappar för e-post/e-uppgiftsåtgärder

E-post/e-uppgiftsfönstret i applikationen har flera praktiska funktioner som du kan använda i chattkonversationen.

Ikon	Beskrivning
	<p><b>Vidarekoppla:</b> Du kan vidarekoppla en e-post/e-uppgiftsförfrågan till en annan agent eller en annan kö. När du vidarekopplar kan du välja att lägga till en kommentar som den mottagande agenten kan se.</p>
	<p><b>Personlig kö:</b> Om du vill sätta en accepterad e-post/e-uppgiftsförfrågan som "parkerad" i din personliga kö medan du arbetar med andra saker, kan du</p>

	<p>göra det genom att placera den i din personliga kö. Du kan när som helst öppna fliken för personliga köer och plocka från de förfrågningar som finns där.</p>
--	--

#### **6.1.4.2 Avsluta en e-post/e-uppgiftsförfrågan**

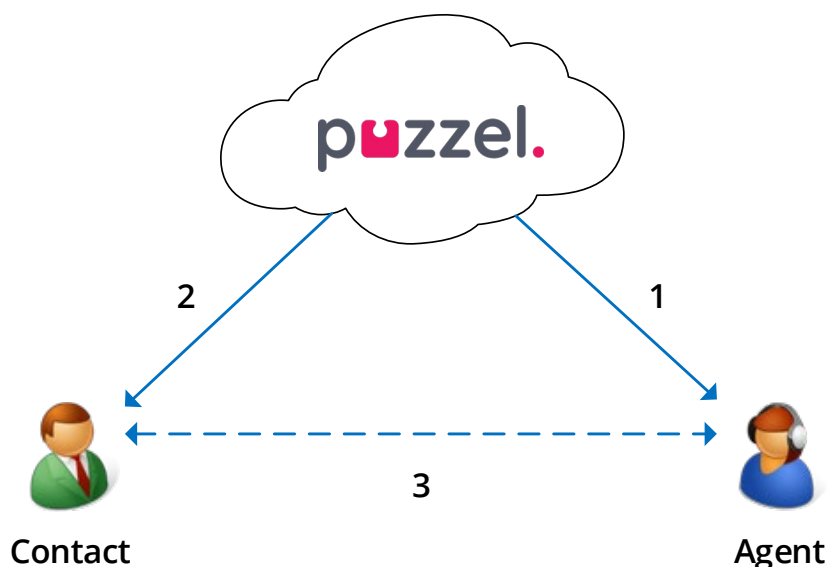
En e-post/e-uppgiftsförfrågan avslutas när du som agent stänger förfrågan genom att klicka på x-ikonen i det övre högra hörnet på fliken förfrågningar.

## 7 Dialler-samtal

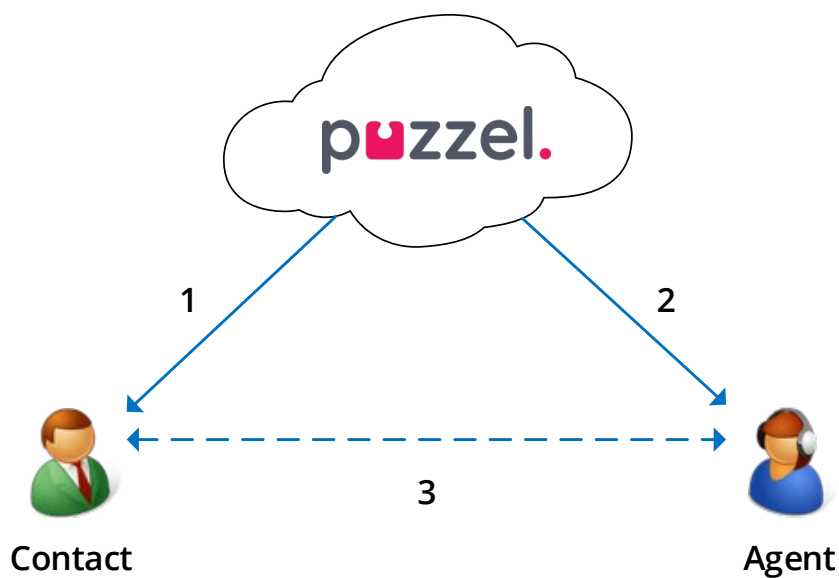
En lösning kan ställas in med Dialler-funktionalitet. Diallern gör att din handledare/administratör kan ladda upp en lista med kontakter att ringa. Dessa samtal allokeras automatiskt till agenter som är inloggade med en profil som innehåller den relevanta kampanjköns skicklighet. Diallern ringer en kontakt max x gånger (enligt vad som ställts in) eller tills kontakten svarar. Ett Dialler-samtal är inställt med ett samtal till dig (agenten) och ett samtal till kontakten, innan de kopplas ihop.

Det finns två huvudsakliga Dialler-lägen tillgängliga. Ditt bolag kan ha Dialler-kampanjköer med olika lägen. Det läge som används avgör om du som agent eller kontakten blir uppringd först.

- ▶ **Förhandsgranskningsläge** – agenten rings upp först och tar emot information om kontakten som ska ringas upp. När agenten besvarar samtalet rings kontakten upp. Detta ger dig lite tid att förbereda men notera att inte alla uppringda kontakter kommer att svara. Om du (agenten) inte svarar på det erbjudna samtalet skickas det till nästa lediga agent.



- **Prediktivt läge/Power-läge** – Kontakten rings upp först. När en uppringd kontakt har svarat blir en färdig agent uppringd och ansluten. Du måste använda Puzzel-Softphonen, som autosvarar på prediktiva/power-lägessamtal, så att den kontakt som redan har svarat får en levande agent på linjen inom några sekunder.



**Viktigt!** När du är inloggad till en Predictive/Power-lägeskö ska du inte klicka på pausa/logga ut eller initiera ett utgående samtal i statusen "Ledig", eftersom Diallern redan har börjat ringa en kontakt. Om den uppringda kontakten svarar och du inte längre är ledig, kommer kontakten att få vara med om en tyst uppringning eftersom ingen agent är ledig. När du behöver klicka paus (dvs. ett gult tillstånd, t.ex. admin, rast, utbildning osv.) eller logga ut, klicka alltid på paus när du är i status Wrap-up!

Se till att du förlänger din (fördefinierade) wrap-up om du behöver, så att din status inte plötsligt ändras till "Ledig" innan du är redo. Om du klickar på paus direkt efter att ha blivit "Ledig" resulterar detta i att en ny kontakt rings upp, och om kontakten svarar kommer det inte att finnas någon agent som kan svara på andra sidan. Vi rekommenderar en lång fördefinierad wrap-up så att du inte behöver förlänga den utan bara behöver klicka på "Ledig" när du är redo. Tid i wrap-up redovisas i statistiken.

För mer detaljerad information om hur Diallern är inställd på din lösning rekommenderar vi att du hör med din närmaste chef.


## 8 Ärenderegistrering


Ärenderegistrering är en valfri funktion som gör att agenter kan registrera vad förfrågningarna handlar om. Om funktionen har aktiverats kan du även lägga till en kommentar som fritext till varje förfrågning. Med hjälp av den här informationen kan ditt företags arbetsledare eller administratör enkelt hämta rapporter som visar statistik över alla registreringar från alla agenter och få en översikt över de vanligaste förfrågningstyperna. Funktionen kan visas som ett sidofält eller i ett separat fönster.

Arbetsledaren eller administratören skapar kategorierna och ämnena för ärenderegistreringen samt fastställer om en kategori ska stödja mer än ett val. Kategorier med en kryssruta indikerar mer än ett val, medan radioknappar indikerar att det bara finns ett val. När du får en ny förfrågan visas ett nytt, tomt Ärenderegistreringsfönster i förfråganfliken.


Tvångsregistrering kan aktiveras, vilket nekar dig att stänga den pågående förfrågansfliken innan du gör en registrering.

ENQUIRY REGISTRATION


Filter... 

▼ CUSTOMER'S MOOD 

☒ POSITIVE
 ☐ NEGATIVE
 ☐ NEUTRAL

▼ PRODUCT 

☐ General
 ☐ SMS survey
 ☒ Admin Application
 ☐ Agent Application
 ☐ Statistics
 ☐ Catalog
 ☐ App

▼ SUPPORT 

☐ Add users
 ☒ Change profiles
 ☐ Login problems
 ☐ Request for information
 ☐ Change soundfiles

COMMENT

The customer wanted help with making new profiles.

Register

Clear All



## 8.1 Dialler Feedback-registrering

Om du har en Dialler-funktion aktiverad kan lösningen konfigureras så att den inkluderar tre extra element i ärenderegistreringsfönstret.

### ► Åtgärd

I avsnittet "Åtgärd" finns det två valfria alternativ:

#### ○ Markera som

**obesvarat/röstbrevlåda** - kolla här om samtalet faktiskt besvarades, men av kontaktens telefonsvarare/röstbrevlåda. Resultatet är att kontaktens status ändras till "inte besvarad" så att Diallern ringer tillbaka till kontakten senare, om fler försök återstår. Om den uppringda kontakten inte svarar (det ringer till timeout-tid eller du lägger på medan det ringer), ska du inte kryssa i här.

#### ○ Omplanera - om kontakten och du samtycker till att du ska ringa kontakten senare, kryssa för "omplanera", kontrollera att "Jag själv" är vald och ange önskat

datum/tid och en kommentar. Om du nu vet att du inte är tillgänglig vid den omplanerade tiden kan du boka om till "Any agent" så att en annan agent får det omplanerade samtalet. Omplanerade Dialler-uppringningar till "Myself" visas på fliken "Schemalagda samtal" (kräver åtkomst).

**ENQUIRY REGISTRATION**

Filter...

**ACTION**

☐ Mark as unanswered/voicemail

☐ Reschedule

☒ Myself ☐ Any agent

20/03/2019 14:00

**CAMPAIGN**

☐ Interested

☐ Not interested

☐ Wrong person in family answered

☐ Answering machine

☐ No answer (preview)

**CUSTOMER'S MOOD**

☐ Positive

☐ Neutral

☐ Negative

**SALES**

☐ Movies

☐ Games

☐ Music

**COMMENT**

Register

Clear All

- ▶ **Kategori och ämnen för kampanjer:** En kategori för Ärenderegistrering kan reserveras för Dialler-uppringningar per kampanj. En kategori för en Dialler-kampanj ser ut som vilken annan kategori som helst, men den visas bara för Dialler-uppringningar. Typiska ämnen är *Försäljning*, *Intresserad* och *Inte intresserad*. Om din administratör har definierat *Röstbrevlåda* som ett ämne, observera att detta är för statistiska ändamål, och du måste fortfarande kryssa för att *samtalet är obesvarat* för att tala om för Diallern att denna kontakt ska ringas igen. Ett ämne som kallas t.ex. *Inget svar* behövs för Förhandsgranskningsläge och Påtvingad ärenderegistrering.
- ▶ **Kommentar:** Om du schemalägger om ett samtal är det viktigt att du lägger till en kommentar. Anledningen är att den här kommentaren visas i agentapplikationen när det omplanerade samtalet skickas till dig, eller till en kollega om du inte är tillgänglig vid den omplanerade tiden eller om "Any agent" valdes.

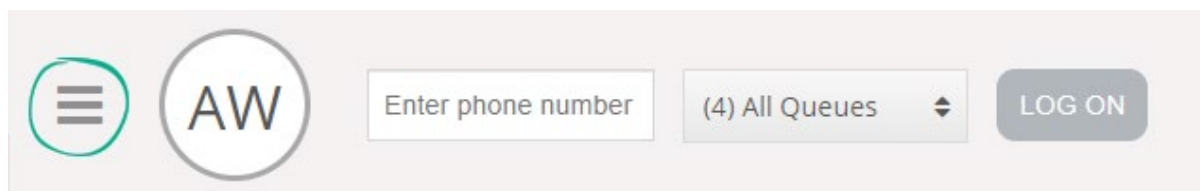
### Vad händer vid den omplanerade tiden?

Om du schemalägger ett samtal eller omplanerar ett Dialler-samtal som t.ex. ska utföras onsdag kl. 15:00, visas detta på fliken "Schemalagda samtal" från att du beställde det till onsdag kl. 15:00. Vid den omplanerade tiden placeras kontakten i samma Dialler-kö och visas nu i din "personliga kö". Den här kontakten är "reserverad" för dig i så många minuter som har definierats för den här kampanjen (t.ex. 20). Om du är ledig vid den schemalagda tiden skickas samtalet direkt till dig. Om du är inloggad i kön men inte ledig väntar samtalet på dig under den reserverade tiden och om du inte blir klar under den reserverade tiden skickas samtalet till en annan agent. Om du är utloggad vid den omplanerade tiden skickas samtalet till den första lediga agenten i den här Dialler-kön.

När en omplanerad uppringning skickas till dig ska du svara, och sedan rings kontakten upp. Kommentaren som du skrev när omplaneringen beställdes visas nu. Om kontakten inte svarar kan du beställa en ny omplanering om du vill.

## 9 Meny

Applikationen har en meny i det övre vänstra hörnet av applikationen. I menyn kan du välja att anpassa applikationens funktionalitet och utseende. Du kan bland annat redigera din profil, ändra dina aviseringsinställningar och redigera antalet simultana skriftliga förfrågningar. Klicka på ikonerna för att se de olika alternativen.



### 9.1 Ny flik

Ny flik tar dig till samma vy som när du klickar på "+"-knappen i huvudfönstrets högra hörn. Härifrån kan du öppna en ny flik beroende på vilken funktionalitet du behöver tillgång till.

### 9.2 Personlig kö

Personlig kö öppnar fliken personlig kö och visar innehållet i den.

### 9.3 Inställningar

Inställningar öppnar fliken Inställningar där du kan göra olika justeringar eller ändringar i inställningsmenyn. Fliken Inställningar har flera undermenyer som förklaras nedan.

#### 9.3.1 Allmän

##### 9.3.1.1 ärenderegistrering

Under Ärenderegistrering kan du välja om du vill att alla kategorier ska döljas som standard. Detta är praktiskt om du har många kategorier eller ämnen som gör att du tvingas bläddra mellan dem vid varje förfrågan.

##### 9.3.2 Redigera användare

Under Redigera användare kan du ändra huvudinställningarna för ditt användarkonto, till exempel ändra e-postadress, telefonnummer eller lösenord. Vi rekommenderar att du lägger till din e-postadress eller ditt mobilnummer för att lättare och säkrare kunna hämta ditt lösenord vid behov. Det går inte att byta användarnamnet eller det numeriska ID:t via applikationen.

### 9.3.3 Skriftliga förfrågningar

Under Skriftliga förfrågningar kan du välja om du vill trycka på "Enter" på tangentbordet, medan du är i en skriftlig förfrågan-konversation (webbchatt eller sociala medier), skicka meddelandet eller utföra en återsändning.

Du kan också justera antalet samtidiga skriftliga förfrågningar (chattar, e-post och sociala medier), om din administratör/handledare har gett dig tillgång till detta.

### 9.3.4 Notifications

Under Notifications kan du konfigurera inställningarna för ljud, popup-fönster för samtal och chattförfrågningar.

## 9.4 Logga ut

Om du väljer "Logga ut" kommer du att loggas ut från applikationen och skickas till applikationens inloggningsskärm.

**OBS!** När du loggar ut från applikationen eller stänger den loggas du inte ut från köerna och du kommer följaktligen att få förfrågningar till din telefon om din status var "Ledig" när du stängde applikationen. Om du inte vill få samtal till din telefon efter att du har loggat ut från applikationen eller har stängt den är det viktigt att du loggar ut från köerna först.