

Manual A3 Contact center modul

<https://agent.puzzel.com/>



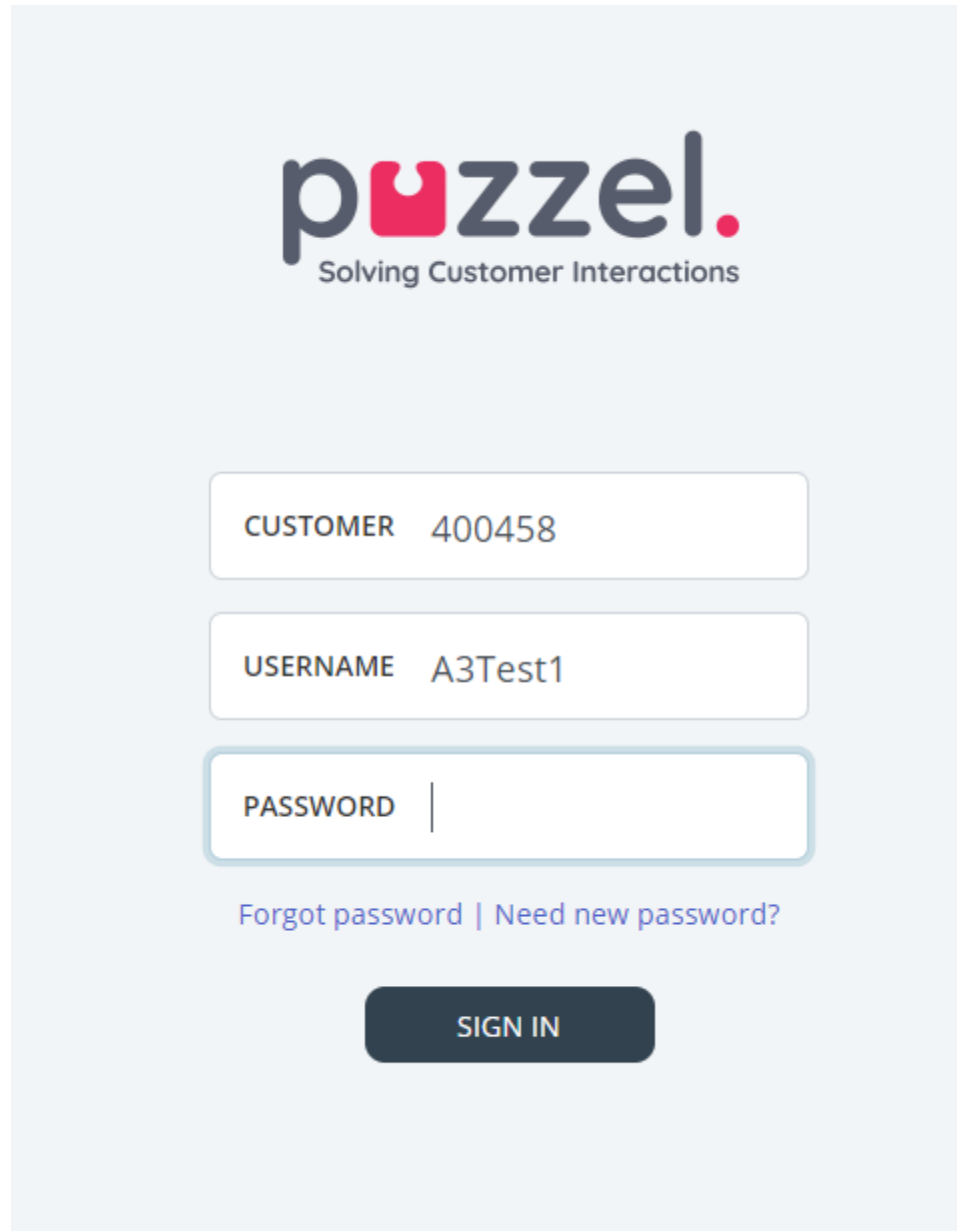
Inloggning

Inloggning sker genom
att i <https://agent.puzzel.se>
skriva in

Customer: 400456

Username:

Password:



The image shows a login form for the 'puzzel' system. At the top is the 'puzzel.' logo with the tagline 'Solving Customer Interactions'. Below the logo are three input fields. The first field is labeled 'CUSTOMER' and contains the value '400458'. The second field is labeled 'USERNAME' and contains the value 'A3Test1'. The third field is labeled 'PASSWORD' and is currently empty. Below the password field is a link that says 'Forgot password | Need new password?'. At the bottom of the form is a dark blue button with the text 'SIGN IN' in white.

puzzel.
Solving Customer Interactions

CUSTOMER 400458

USERNAME A3Test1

PASSWORD |

[Forgot password](#) | [Need new password?](#)

SIGN IN

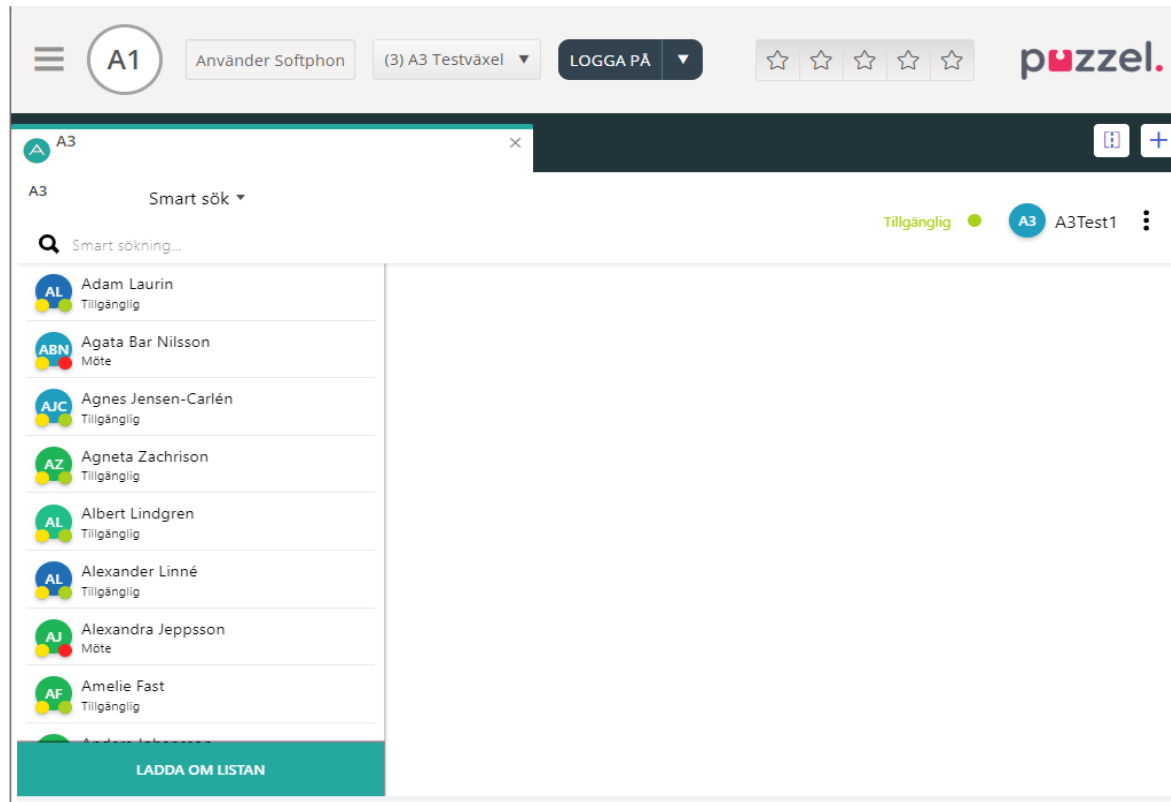


Sökning

Väl inne får man upp en lista med alla användare som finns i växeln.

Vill man söka på en användare gör man det genom att skriva in sökordet i fältet vid förstörningsglaset

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"



Välj användare

Välj en användare genom att klicka på användaren i listan till vänster

A1

Använder Softphon

(3) A3 Testväxel

LOGGA PÅ

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

A3

Smart sök

Smart sökning...

Adam Laurin

Tillgänglig

Agata Bar Nilsson

Möte

Agnes Jensen-Carlén

Tillgänglig

Agneta Zachrisson

Tillgänglig

Albert Lindgren

Tillgänglig

Alexander Linné

Tillgänglig

Alexandra Jansson

Möte

Amelie Fast

Tillgänglig

Anders Johansson

Möte

Anders Mathiasson

Tillgänglig

Anders O Larsson

Skil / VAB

Anders Rimne

Tillgänglig

Anders Spjargren

Tillgänglig

Anette Johansson

Tillgänglig

Anette Löfgren

Tillgänglig

Anette Martinsson

Möte

Angelica Åkerman

Tillgänglig

Åsli Sylén

ej på kontoret

Ann-Charlotte Karlsson

Samordnare

Ann-Christin Igelsson

Tillgänglig

Ann-Christine Andersén

Tillgänglig

Ann-Made Johansson

LADDA OM LISTAN

AZ

Agneta Zachrisson

Arkiverat

Tillgänglig

Vidarekoppling

Skudatum

Framtida hänvisningar

Roll

Direktnummer

Notering

+46455353233

+46701853233

agneta.zachrisson@boverket.se

+46701853233

Avdelning

Informationshantering och administrativt stöd

Ärende

Sekreteransuppgifter

Ärende

Administrativa arbetsuppgifter

Ärende

Tillsynsenheten

Rum

335B

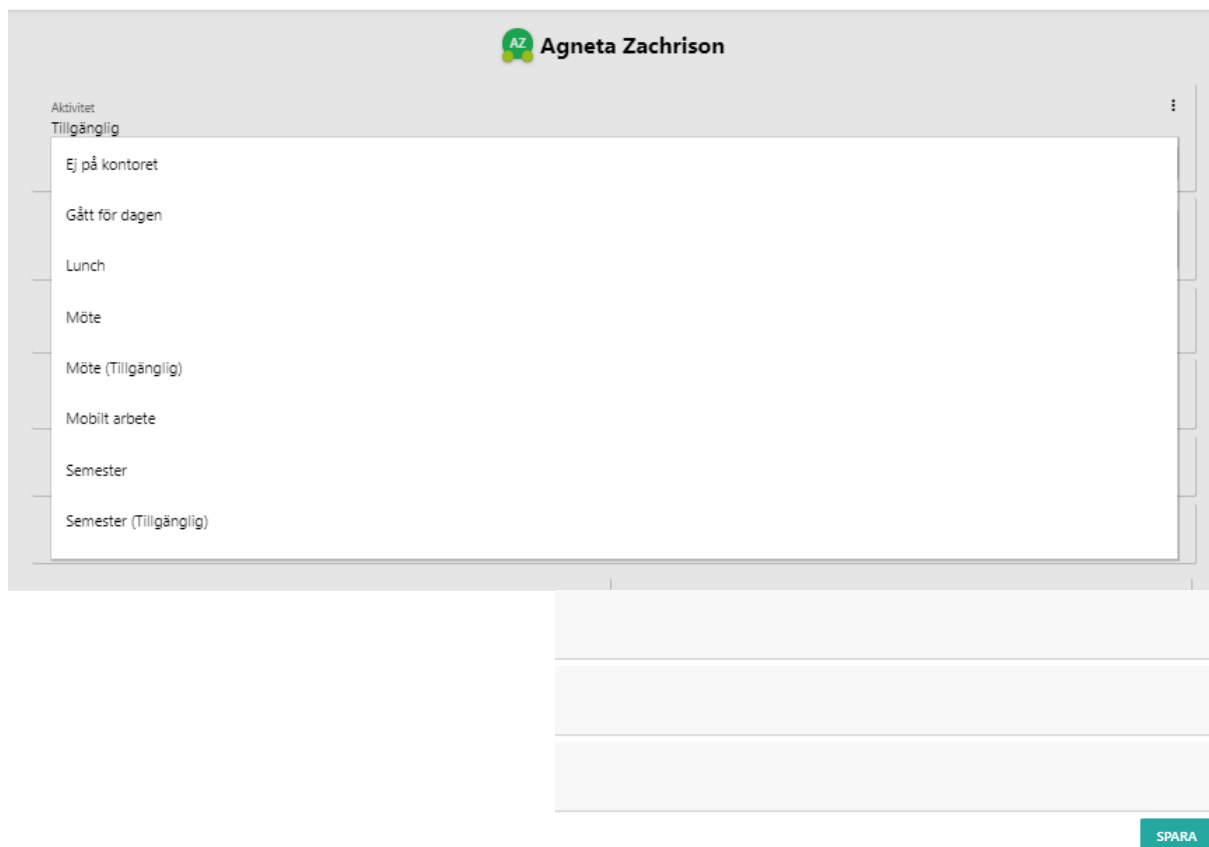
Titel

Administratör



Ändra användares aktivitet

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




The screenshot shows a web interface for managing user activity. At the top, there is a header bar with a green circular icon containing 'AZ' and the name 'Agneta Zachrisson'. Below the header, on the left, is a label 'Aktivitet' followed by a dropdown menu currently showing 'Tillgänglig'. The dropdown menu is open, displaying a list of activity options: 'Ej på kontoret', 'Gått för dagen', 'Lunch', 'Möte', 'Möte (Tillgänglig)', 'Mobilt arbete', 'Semester', and 'Semester (Tillgänglig)'. To the right of the dropdown menu is a vertical ellipsis icon. Below the dropdown menu, there are three empty rectangular input fields. At the bottom right of the form, there is a green button labeled 'SPARA'.



Välj slutdatum för vald aktivitet

Klicka på slutdatum och välj datum och tid för vald aktivitets slut. Klicka sedan på spara längst ner.


Agneta Zachrison

Aktivitet	
Tillgänglig	
	Vidarekoppling

Slutdatum	
	Framtida hänvisningar

Roll	Direktör	Tid																																																		
	<div style="position: relative; height: 150px;"> <div style="position: absolute; top: -20px; left: 0; background-color: #f0f0f0; padding: 5px;">september 2019 ▶</div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <tr> <th>må</th><th>ti</th><th>on</th><th>to</th><th>fr</th><th>lö</th><th>sö</th></tr> <tr> <td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>1</td></tr> <tr> <td style="background-color: #007bff; color: white;">2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td></tr> <tr> <td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td></tr> <tr> <td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td></tr> <tr> <td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td></tr> <tr> <td>30</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> </table> </div>	må	ti	on	to	fr	lö	sö	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	<div style="font-size: x-small;">08:45 ▲</div> <div style="font-size: x-small;">08:50</div> <div style="background-color: #ccc; height: 10px;"></div> <div style="font-size: x-small;">08:55</div> <div style="font-size: x-small;">09:00</div> <div style="font-size: x-small;">09:05</div> <div style="font-size: x-small;">09:10</div> <div style="font-size: x-small;">09:15 ▼</div>	
må	ti	on	to	fr	lö	sö																																														
26	27	28	29	30	31	1																																														
2	3	4	5	6	7	8																																														
9	10	11	12	13	14	15																																														
16	17	18	19	20	21	22																																														
23	24	25	26	27	28	29																																														
30	1	2	3	4	5	6																																														
	+46701853233																																																			

[SPARA](#)



Vidarekoppling

Klicka på vidarekoppling, skriv in vidarekopplingsnummer och välj aktivitet då vidarekopplingen ska gälla. Klicka sedan på spara.

The screenshot displays the user profile for Agneta Zachrison. The profile card includes fields for Aktivitet (Tillgänglig), Slutdatum, Roll (Direktnummer), and Notering. The 'Vidarekoppling' section is highlighted, showing a list of forwarding rules. A modal dialog titled 'Skapa vidarekoppling' is open, prompting the user to select an activity and enter a forwarding number. The dialog has two buttons: 'STÄNG' (Close) and 'SPARA' (Save). A second, larger modal dialog is also shown, illustrating the same process with 'VK1' selected as the activity.

Skapa vidarekoppling

Aktivitet

Vidarekopplingsnummer...

STÄNG SPARA

Skapa vidarekoppling

Aktivitet

VK1

Vidarekopplingsnummer...

STÄNG SPARA



Visa och skapa framtida hänvisningar

Klicka på framtida hänvisning för att se befintliga hänvisningar i kalendern och klicka sedan på + för att skapa en ny hänvisning

The screenshot shows a user profile for Agneta Zachrisson. On the left, there are fields for 'Aktivitet' (Tillgänglig), 'Slutdatum', 'Roll' (Direktnummer), and 'Notering'. On the right, there is a 'Framtida hänvisningar' button. A calendar overlay is open in the center, showing a list of appointments for the week of September 2-4, 2019. The appointments are: Monday 2nd (14:30-16:30 Upptagen, 15:00-16:00 Möte), Tuesday 3rd (14:30-16:30 Upptagen), and Wednesday 4th (14:30-16:30 Upptagen). A '+ ' button is at the top of the calendar, and a 'STÄNG' button is at the bottom.

Dag	Tid	Event
måndag 2 september 2019	14:30 - 16:30	Upptagen
	15:00 - 16:00	Möte
tisdag 3 september 2019	14:30 - 16:30	Upptagen
onsdag 4 september 2019	14:30 - 16:30	Upptagen

Klicka på x för att ta bort en hänvisning

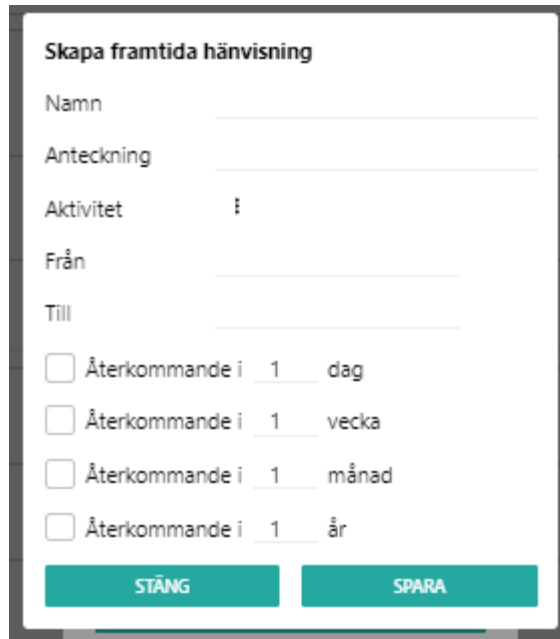
This is a close-up of the calendar overlay from the previous screenshot. It shows the appointment for Monday 2nd September 2019, 14:30-16:30, labeled 'Upptagen'. A red 'x' button is visible in the top right corner of this appointment row, used for deleting the entry. Below it is another appointment for 15:00-16:00 labeled 'Möte'. The calendar also shows appointments for Tuesday 3rd and Wednesday 4th. A 'STÄNG' button is at the bottom.

Dag	Tid	Event	Action
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	



Skapa och ändra framtida hänvisningar

För att skapa en framtida hänvisning fyller man i Namn på hänvisningen, eventuell anteckning, aktivitet, från och till datum och tid. Om och hur ofta den ska vara återkommande



Skapa framtida hänvisning

Namn

Anteckning

Aktivitet

Från

Till

☐ Återkommande i dag

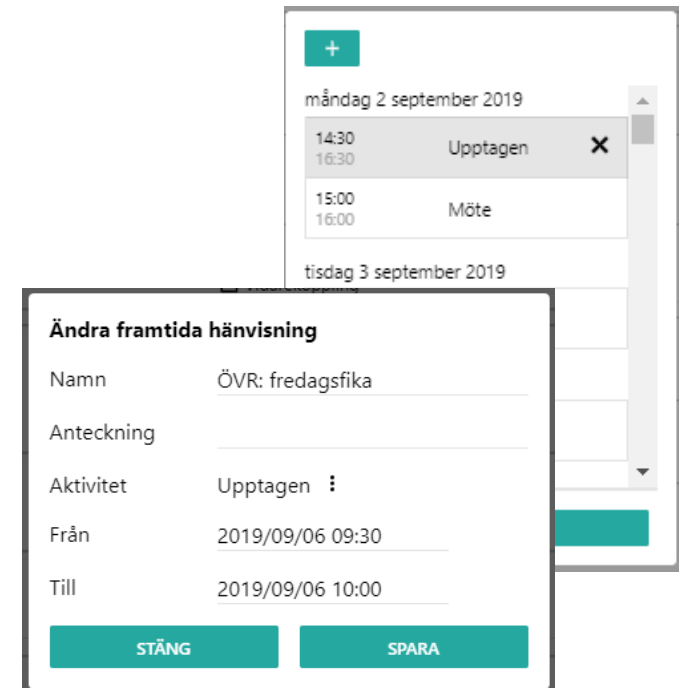
☐ Återkommande i vecka

☐ Återkommande i månad

☐ Återkommande i år

STÄNG **SPARA**

Ändra på hänvisning en genom att klicka på posten, ändra och klicka på spara.



Ändra framtida hänvisning

Namn

Anteckning

Aktivitet

Från

Till

STÄNG **SPARA**

Calendar View:

måndag 2 september 2019

14:30	16:30	Upptagen	X
15:00	16:00	Möte	

tisdag 3 september 2019

Skicka mail till användare

Klicka på mailadressen och skriv meddelandet. Klicka sedan på skicka

AZ

Agneta Zachrison

Aktivitet

Tillgänglig

Vidarekoppling

Slutdatum

Framtida hänvisningar

Roll

Direktnummer

Notering

+46455353233

+46701853233

agneta.zachrison@boverket.se

Meddelande till Agneta Zachrison

(agneta.zachrison@boverket.se)

Meddelande

AVBRYT

SKICKA


+46701853233

Avdelning



Skicka sms till användare

Klicka på mobilnumret och skriv meddelandet. Klicka sedan på skicka

 **Agneta Zachrison**

Aktivitet
Tillgänglig

Vidarekoppling

Slutdatum

Framtida hänvisningar

Roll
Direktnummer

Notering

+46455353233

+46701853233

agneta.zachrison@boverket.se

+46701853233

Avdelning

Meddelande till Agneta Zachrison
(+46701853233)

Meddelande

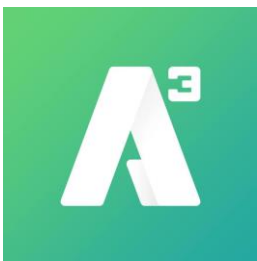
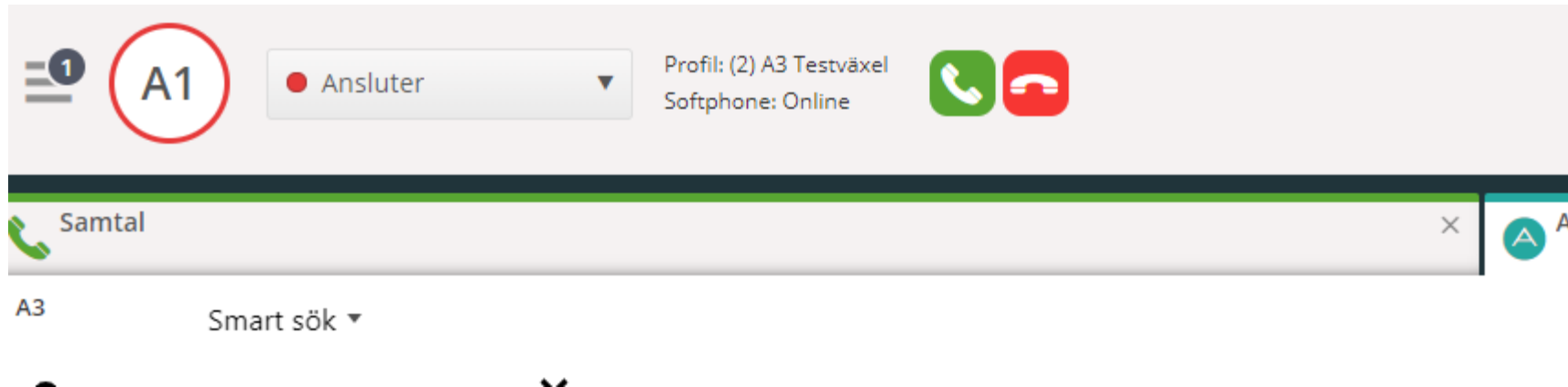
AVBRYT

SKICKA




Besvara samtal

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



Transport/vänt

Transport av samtal görs genom att klicka på någon av knapparna
Aviserad, Direkt, eller Inbrytning beroende på typ av transport
Vid val Direkt sätts samtalet på vänt hos användaren

 +46104947766



Aviserad



Direkt



Inbrytning

 +46730323825



Aviserad



Direkt



Inbrytning



Vänt/parkering

Klicka på pausknappen för att parkera ett samtal tills en användare är ledig

I samtal med
706444066



Samtal
parkerat



Kortkomandon

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 + D = Skicka sms

Ctrl + E = Skicka e-post

Ctrl + F = Aktivitet

Skift+Enter för att koppla direkt till fastnätsnummer

Skift+Ctrl+Enter för att koppla direkt på mobilnummer

