



## Manual A3 Contact center modul

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

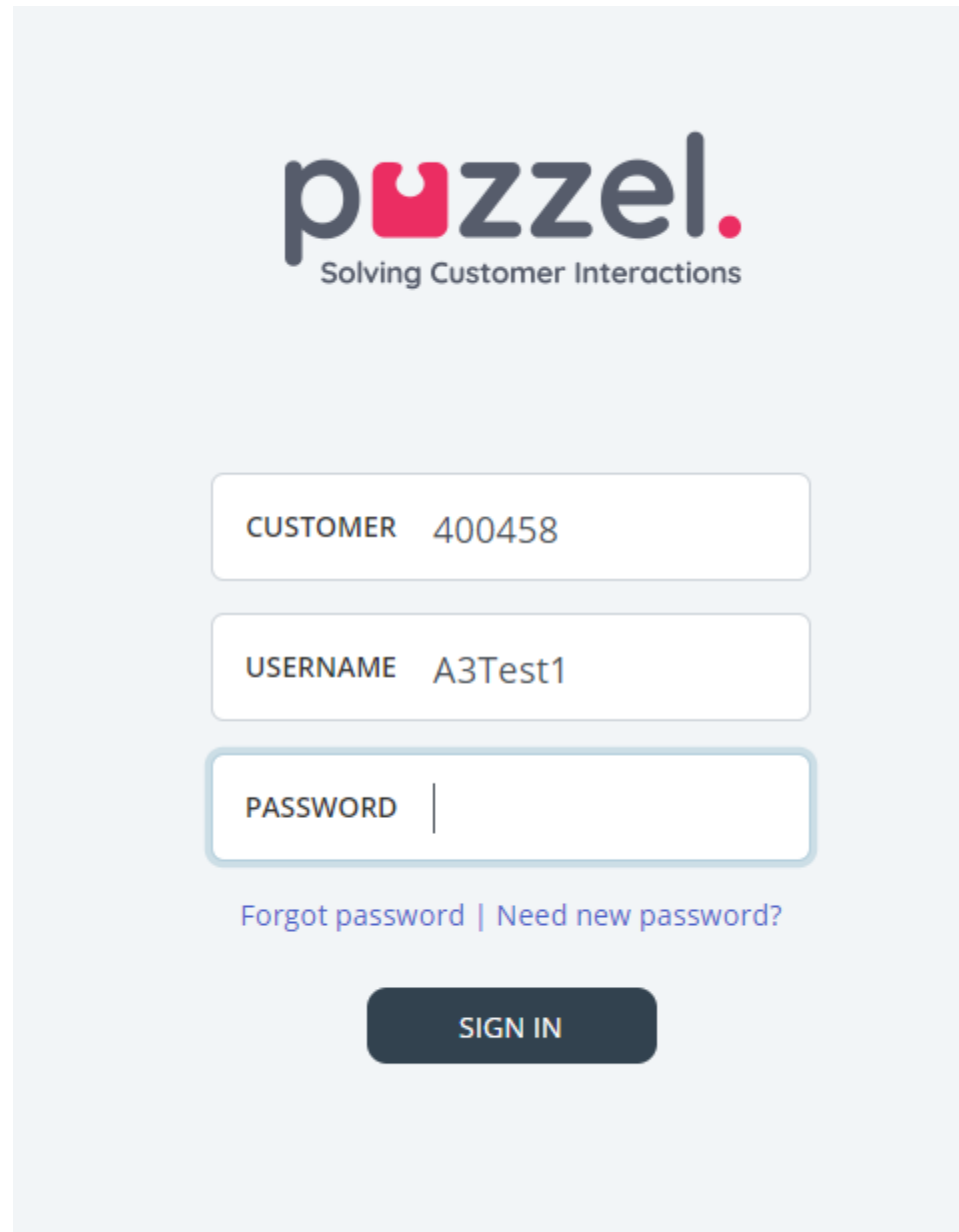
## Inloggning

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, the logo 'puzzel.' is displayed in a dark grey font, with the tagline 'Solving Customer Interactions' underneath. The logo's 'u' is a red puzzle piece. Below the logo are three input fields: 'CUSTOMER 400458', 'USERNAME A3Test1', and 'PASSWORD |'. The password field is currently empty. Below the password field is a link that reads 'Forgot password | Need new password?'. At the bottom of the form is a dark blue button with the text 'SIGN IN' in white capital letters.

**puzzel.**  
Solving Customer Interactions

CUSTOMER 400458

USERNAME A3Test1

PASSWORD |

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

**SIGN IN**

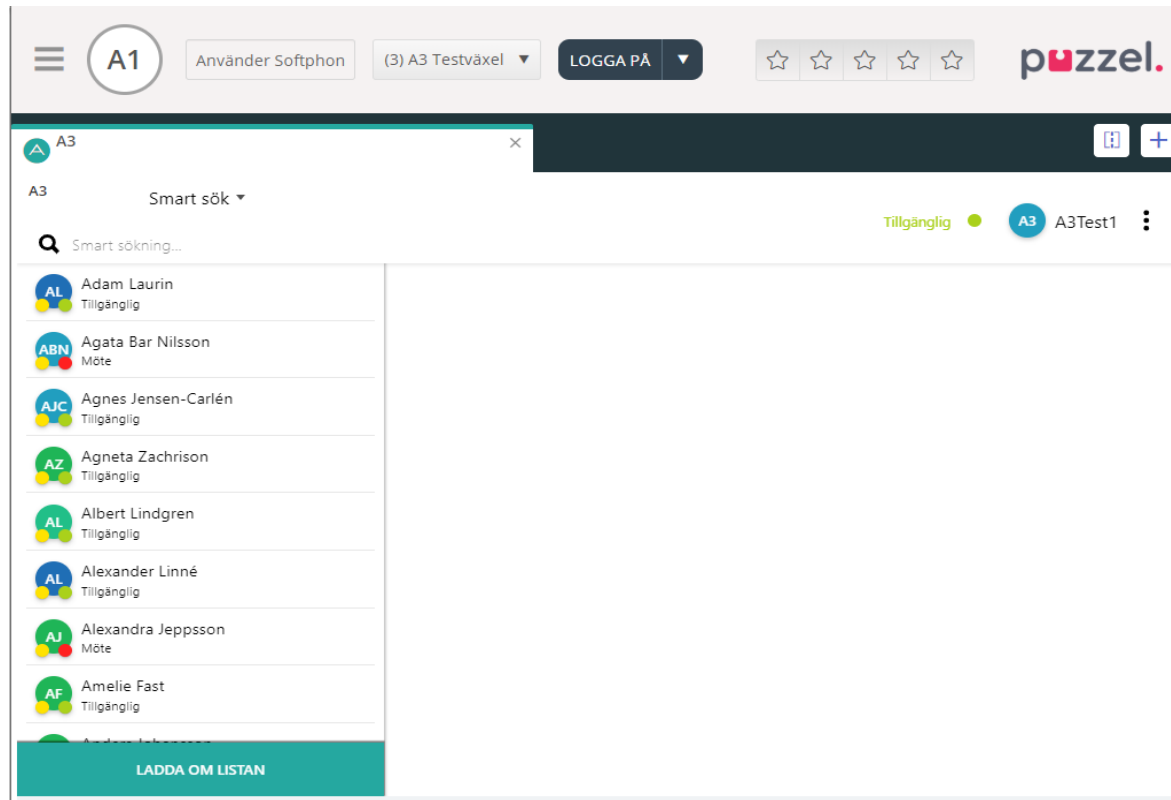


## Sökning

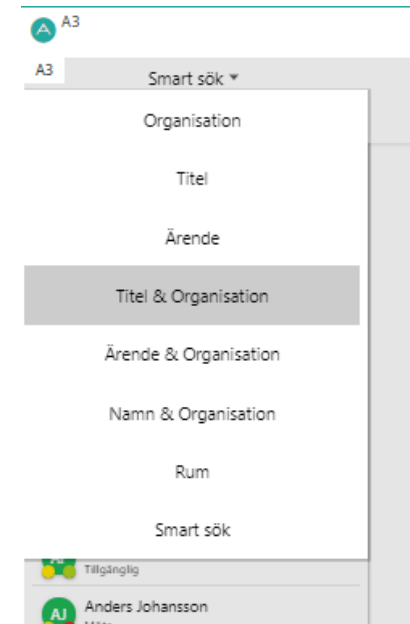
Väl inne får man upp en lista med alla användare som finns i växeln.

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

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

The screenshot shows a user selection interface. On the left, there is a list of users with their names and status (e.g., Tillgänglig, Möte). The main area displays the profile for Agneta Zachrisson, including her name, availability (Tillgänglig), contact information (phone numbers, email), and organizational details (Agneta Zachrisson, Informationshantering och administrativt stöd, Sekretäranropplifter, Administrativa arbetsuppgifter, Tillsynsenheten, Rum 335B, Titel Administratör).



# Ändra användares aktivitet

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

A screenshot of a web interface for editing a user's activity. At the top, the user's name 'Agneta Zachrisson' is displayed next to a small 'AZ' icon. Below this, there is a dropdown menu labeled 'Aktivitet' with the current selection 'Tillgänglig'. The dropdown list contains the following options: 'Ej på kontoret', 'Gått för dagen', 'Lunch', 'Möte', 'Möte (Tillgänglig)', 'Mobilt arbete', 'Semester', and 'Semester (Tillgänglig)'. Below the dropdown are three empty input fields. At the bottom right of the form, there is a teal 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

september 2019							Tid
må	ti	on	to	fr	lö	sö	
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

📌 Framtida hänvisningar

---

Roll  
Direktör

☑️

☎️

☎️ +46701853233

⋮

SPARA

## Vidarekoppling

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

The screenshot displays a user profile for Agneta Zachrison. The profile includes the following fields:

- Aktivitet: Tillgänglig
- Slutdatum
- Roll: Direktnummer
- Notering

Two dialog boxes, both titled "Skapa vidarekoppling", are overlaid on the profile. The first dialog box is centered and shows the "Aktivitet" field with a dropdown menu and the "Vidarekopplingsnummer.." field. The second dialog box is positioned to the right and shows the "Aktivitet" field with "VK1" selected and the "Vidarekopplingsnummer.." field. Both dialog boxes have "STÄNG" and "SPARA" buttons at the bottom.

## 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 Zachrison. The profile includes contact information such as email (agneta.zachrison@boverket.se) and phone numbers (+46455353233, +46701853233). A calendar overlay is visible, showing a list of future appointments for the week of September 2-4, 2019. The appointments are:

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

A green button labeled "STÄNG" is located at the bottom of the calendar overlay.

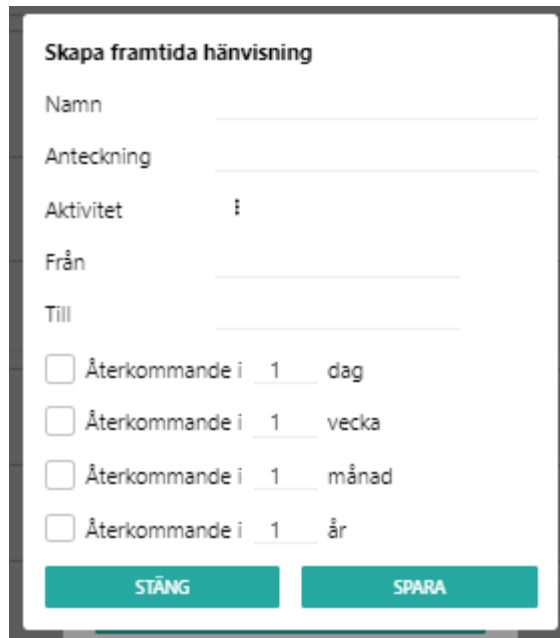
Klicka på x för att ta bort en hänvisning

This close-up shows a specific appointment in the calendar overlay for Monday, September 2, 2019, from 14:30 to 16:30, titled "Upptagen". A red 'x' icon is visible in the top right corner of the appointment row, indicating that it can be deleted. A green "STÄNG" button is at the bottom of the overlay.



## 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 1 dag

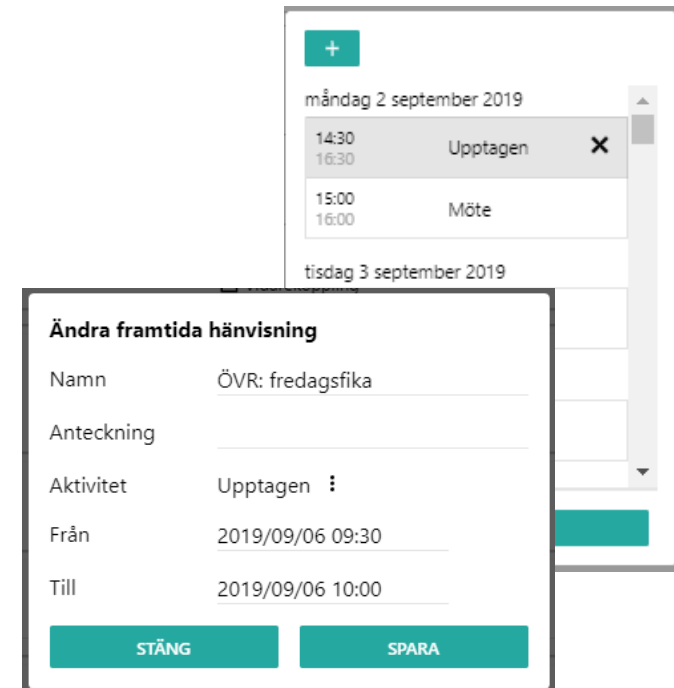
Återkommande i 1 vecka

Återkommande i 1 månad

Återkommande i 1 år

**STÄNG** **SPARA**

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



**Ändra framtida hänvisning**

Namn ÖVR: fredagsfika \_\_\_\_\_

Anteckning \_\_\_\_\_

Aktivitet Upptagen : \_\_\_\_\_

Från 2019/09/06 09:30 \_\_\_\_\_

Till 2019/09/06 10:00 \_\_\_\_\_

**STÄNG** **SPARA**

Calendar background showing:  
+  
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

The screenshot shows a user profile for Agneta Zachrison. The profile includes a name and initials 'AZ', activity status 'Tillgänglig', a role 'Direktnummer', and a note 'Notering'. There are two phone numbers listed: +46455353233 and +46701853233. An email address 'agneta.zachrison@boverket.se' is also visible. A modal window is open in the center, titled 'Meddelande till Agneta Zachrison (agneta.zachrison@boverket.se)'. The modal contains a text input field for the message and two buttons: 'AVBRYT' (Cancel) and 'SKICKA' (Send).



## Skicka sms till användare

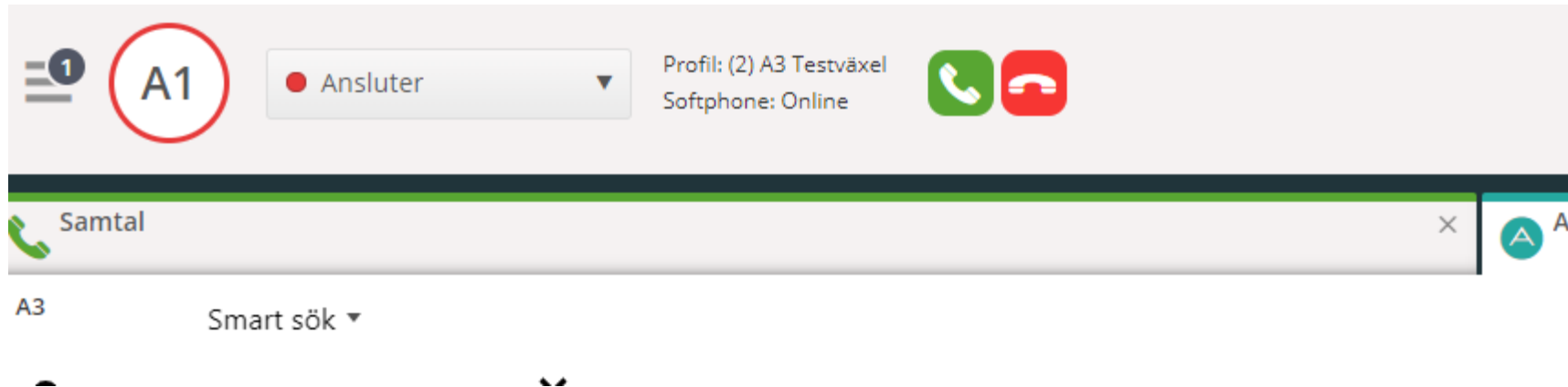
Klicka på mobilnumret och skriv meddelandet. Klicka sedan på skicka

The screenshot shows a user profile for Agneta Zachrison. The profile includes fields for activity status (Tillgänglig), end date (Slutdatum), role (Direktnummer), and a note (Notering). Two phone numbers are listed: +46455353233 and +46701853233. An email address, agneta.zachrison@boverket.se, is also visible. A modal dialog is open over the second phone number, titled "Meddelande till Agneta Zachrison (+46701853233)". The dialog contains a text input field for the message and two buttons: "AVBRYT" (Cancel) and "SKICKA" (Send).



## Besvara samtal

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





# Transport/vänt

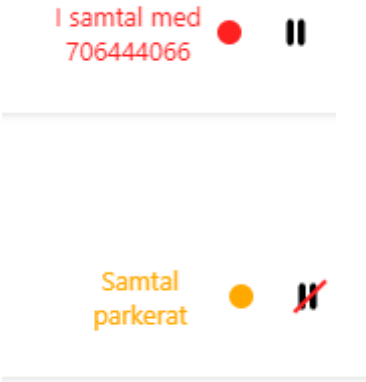
Transport av samtal görs genom att klicka på någon av knapparna Aviserad, Direkt, eller Inbrytning beroende på typ av transport  
Vid val Direkt sätts samtalet på vänt hos användaren

<p>+46104947766</p> <p>Aviserad Direkt Inbrytning</p>
<p>+46730323825</p> <p>Aviserad Direkt Inbrytning</p>



# Vänt/parkering

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





## 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 + 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