

Udvidet vejledning til det nye Puzzel interface

Log på:

Gå ind på siden *agent.puzzel.com*

Start med at logge på telefonsystemet:

Customer: **25538**

Username: dit agentnavn (husk at du IKKE skal skrive *@ddh.dk* her)

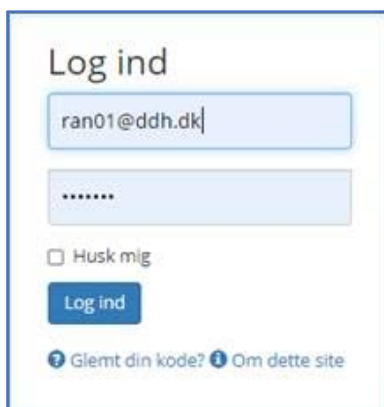
Password: **2016DDH** (hvis du ikke selv har ændret det)

The image shows the Puzzel login interface. At the top is the 'puzzel.' logo with the tagline 'Solving Customer Interactions'. Below the logo are three input fields: 'CUSTOMER' with the value '25538', 'USERNAME' with the value 'Ran01', and 'PASSWORD' with masked characters '.....'. Below these fields is a link 'Need new password | Unblock account'. At the bottom is a 'SIGN IN' button.

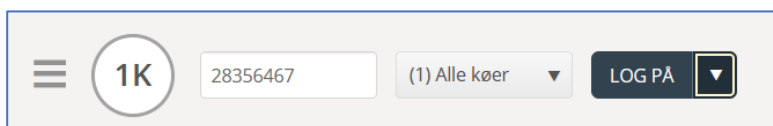
Dernæst logger du ind på selvbetjening.nu

Brugernavn = dit **agentnavn** efterfulgt af **@ddh.dk**

Password: **2016DDH** (hvis du ikke selv har ændret det)

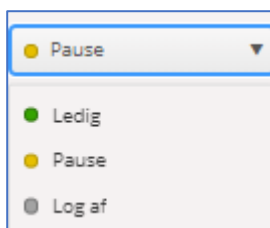
The image shows the 'Log ind' (Login) form for the self-service system. It has two input fields: the first contains 'ran01@ddh.dk' and the second contains masked characters '.....'. Below the fields is a checkbox labeled 'Husk mig' (Remember me). Below the checkbox is a 'Log ind' button. At the bottom are two links: 'Glemt din kode?' (Forgot your code?) and 'Om dette site' (About this site).

Indtast det telefonnummer, du vil ringes op på - og klik på **LOG PÅ**

The image shows a section of the interface for entering a phone number. On the left is a hamburger menu icon and a circular badge with '1K'. Next to it is an input field containing the number '28356467'. To the right of the input field is a dropdown menu showing '(1) Alle køer' (1 All queues). To the right of the dropdown is a 'LOG PÅ' button with a dropdown arrow.

Log af:

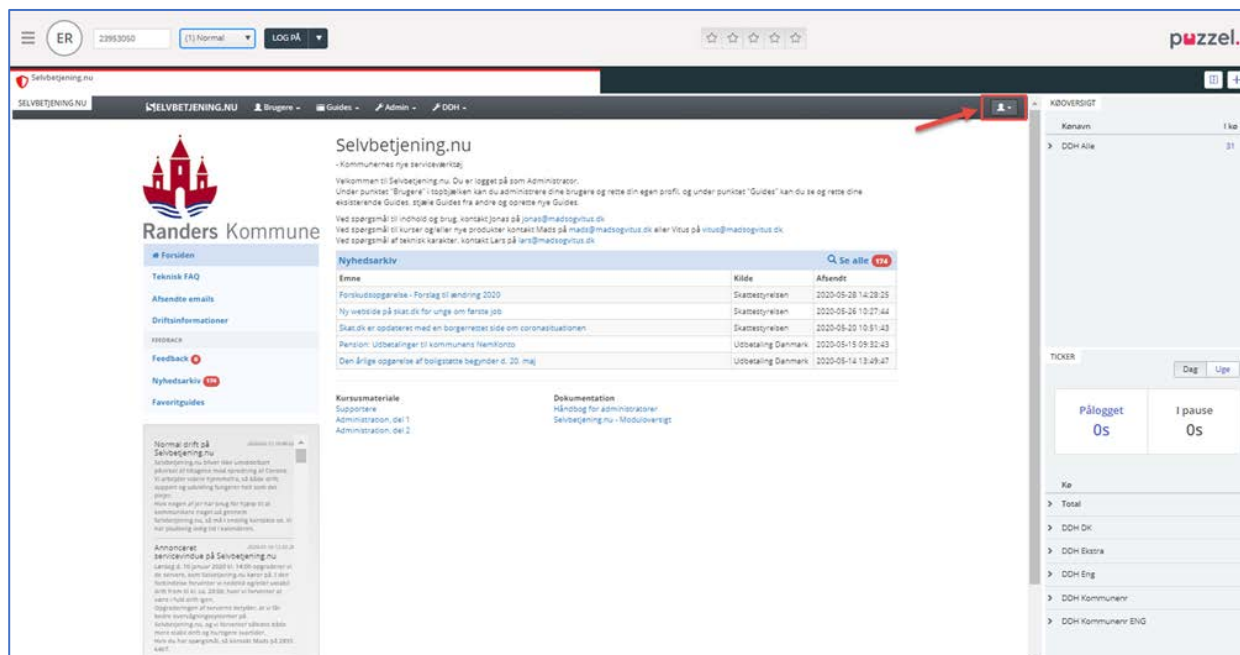
1. Klik på **Log af** i dropdown menuen
2. Luk browseren

The image shows a dropdown menu. The top item is 'Pause' with a yellow dot and a dropdown arrow. Below it are three other items: 'Ledig' (Available) with a green dot, 'Pause' with a yellow dot, and 'Log af' (Log out) with a grey dot.

Hvis du oplever, at du allerede er logget på selvbetjening.nu

Hvis du - fx som administrator i din kommune - allerede er logget på selvbetjening.nu, når du skal til at logge på som DDH-agent, kan du opleve, at når du har logget dig på telefonsystemet, er selvbetjening.nu allerede åben, men ikke i DDH-udgaven.

Det kan fx se sådan ud:

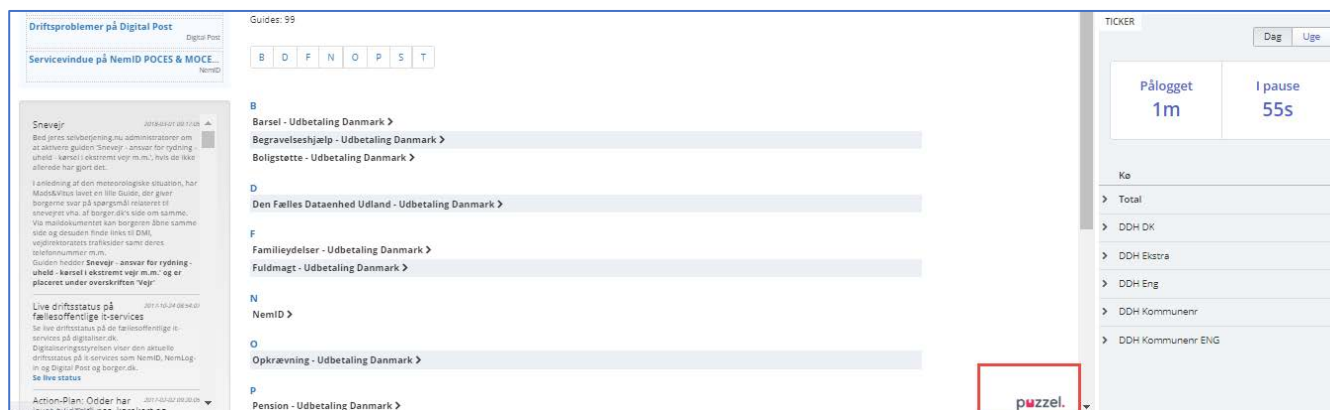


I eksemplet har jeg været logget på som administrator i Randers Kommune og det er Randers Kommunes selvbetjening.nu, der er åben. Den udgave kan DDH-agenter ikke bruge, så man skal klikke på **det lille person-ikon øverst til højre og logge sig ud** – og derefter logge sig på med sine DDH-agent oplysninger.

Tjek om telefonsystem og selvbetjening.nu 'taler sammen'

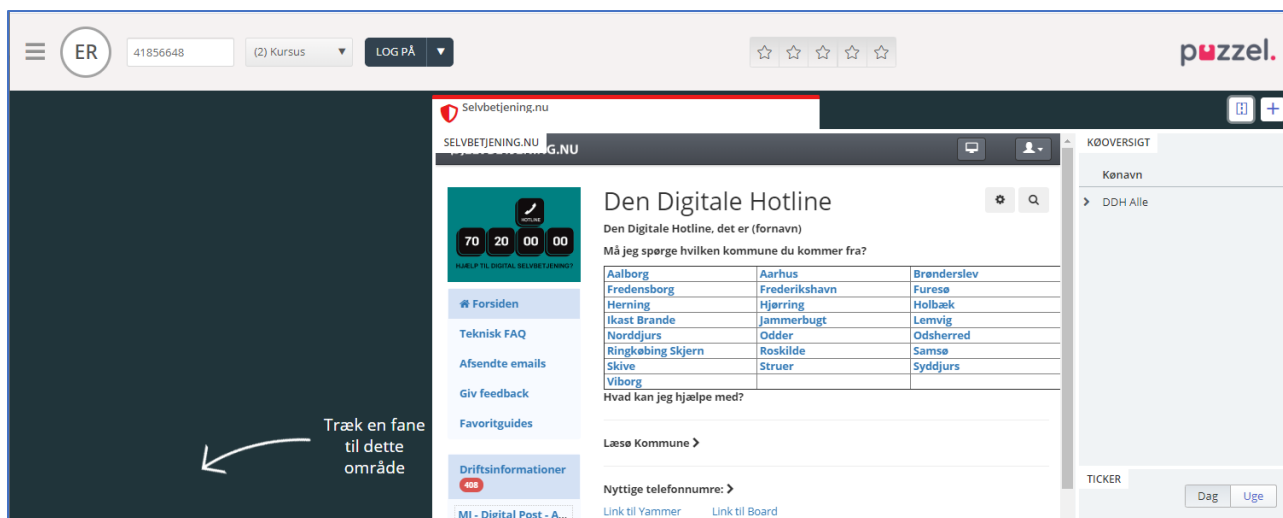
Når du er logget på først telefonsystemet og dernæst selvbetjening.nu, kan du altid tjekke, om telefonsystemet er forbundet med selvbetjening.nu ved at kigge efter, om der er et lille **Puzzel ikon** til højre i bunden.

Hvis ikonet er der, 'taler' systemerne sammen.

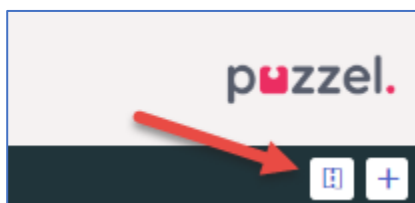


Optimer din brugerflade

Første gang, du kommer ind i det nye interface, kan det godt se sådan ud:



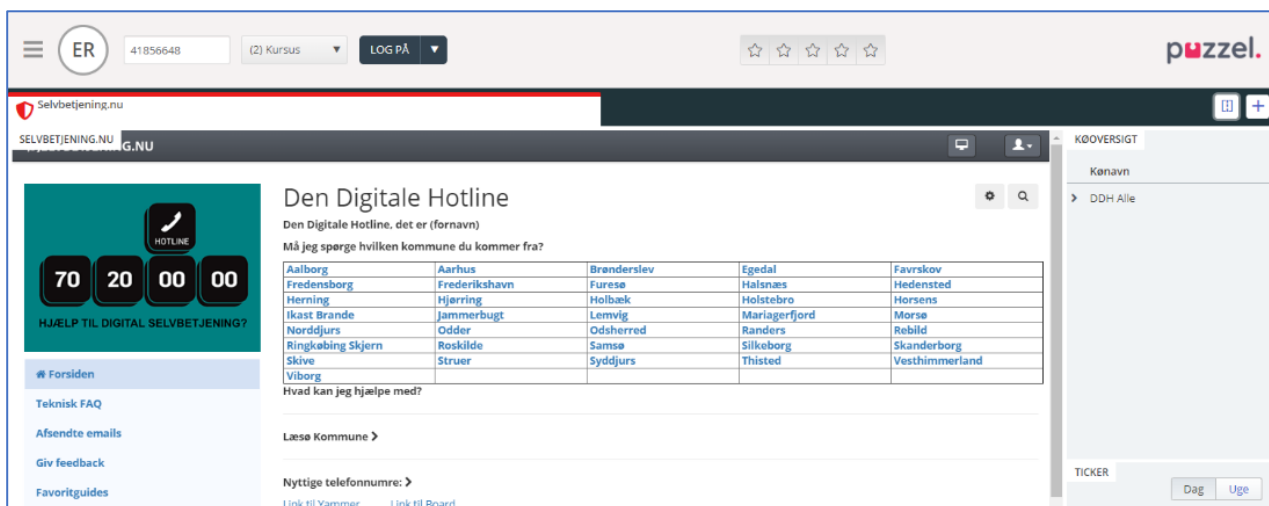
Du fjerner den tomme, sorte fane ved at klikke på det lille, bitte symbol i toppen til højre:



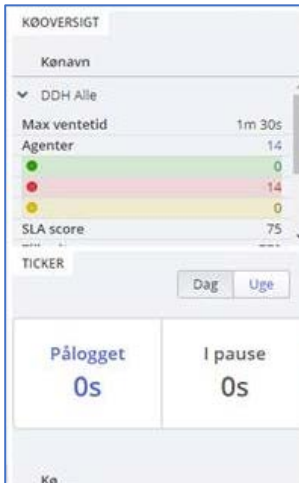
Der står **Slå sammen fanegrupper**, når du holder musen over.

Selvbetjening.nu fylder nu en god del af siden.

Systemet vil huske denne indstilling næste gang, du logger på.



Sidder du ved en bærbar med en lille skærm og kan du ikke se *Kø* i bunden?



Din browser skal være i 'fuldt view'. Det vil sige, at du skal sikre dig, at der er trykket på den lille firkant i øverste, højre hjørne – så kommer der scrollbar på og du kan scrolle ned og se *Kø*:

Her er browseren ikke i 'fuldt view'



Her er browseren i 'fuldt view':

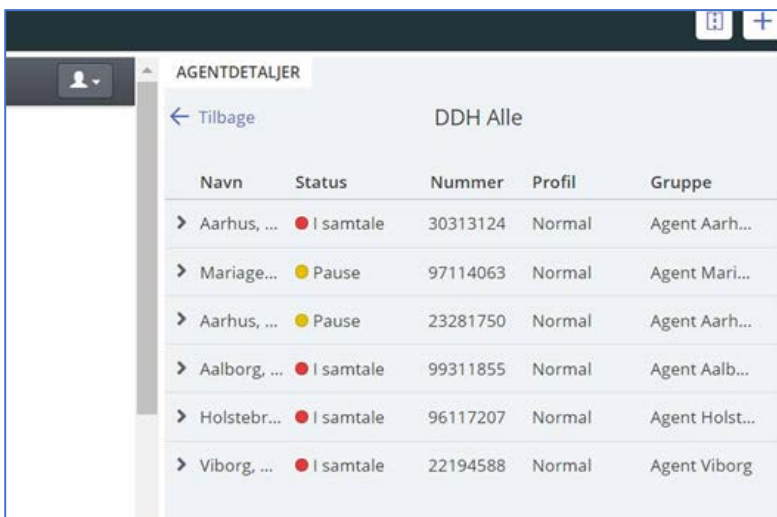


Se hvilke andre agenter, der er logget på.

I det viste tilfælde er der 6 agenter logget på:

Max ventetid	Agenter
0s	0
5m 1s	6

Klik på **6-tallet** og *Agentdetaljer* kommer frem:

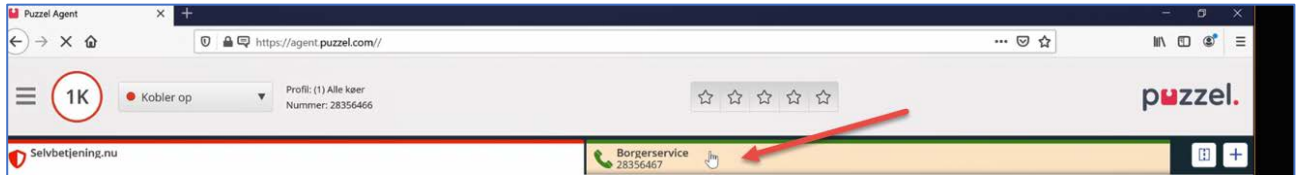


AGENTDETALJER				
← Tilbage DDH Alle				
Navn	Status	Nummer	Profil	Gruppe
> Aarhus, ...	● I samtale	30313124	Normal	Agent Aarh...
> Mariage...	● Pause	97114063	Normal	Agent Mari...
> Aarhus, ...	● Pause	23281750	Normal	Agent Aarh...
> Aalborg, ...	● I samtale	99311855	Normal	Agent Aalb...
> Holstebr...	● I samtale	96117207	Normal	Agent Holst...
> Viborg, ...	● I samtale	22194588	Normal	Agent Viborg

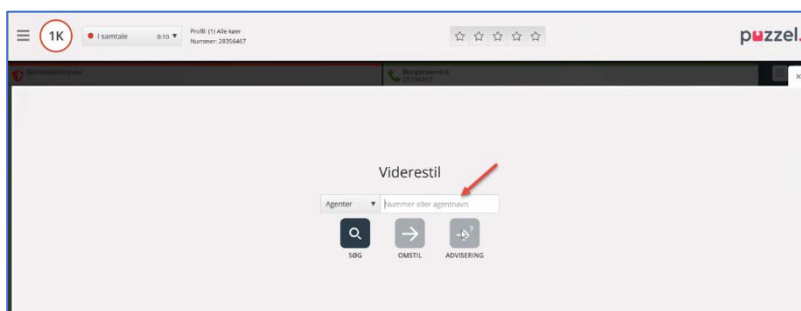
Tast et eksternt telefonnummer ind

Hvis du har brug for at viderestille til et telefonnummer, der ikke er med i en guide, har du mulighed for at vælge funktionen *Viderestil > Omstil*

Klik på *opringer-feltet* i toppen:



Skriv telefonnummeret i skrivefeltet og klik på **Omstil** eller **Advisering** (Advisering er det, vi kalder 'varm omstilling')



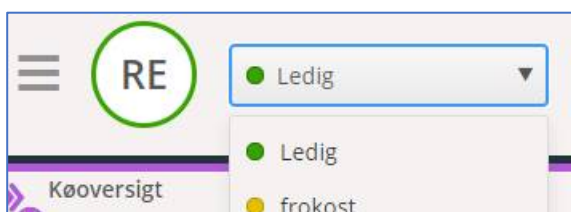
Træk en varm omstilling tilbage

Hvis du skal tilbage til borgeren efter at have lavet en varm omstilling, trykker du ** på telefonen

Vil du gerne afslutte efterbehandlingstiden, så du ikke skal vente 20 sekunder på næste kald?

For at afslutte efterbehandlingstider er der 2 muligheder:

- 1) Vælg **Ledig** i drop down menuen



- 2) Eller brug en genvej: **Tryk Alt + i**

Hvad gør jeg, hvis jeg ikke har mulighed for at logge af fx fordi internettet er nede eller hvis jeg er kommet til at lukke browseren, inden jeg loggede af?

Du kan altid logge af og på telefonsystemet via en telefon sådan her:

- Ring til **7080 7555**
- Indtast vores kundenummer hos Puzzel: **25538** efterfulgt af #
- Indtast AgentID efterfulgt af #
 - AgentID består af kommunens nummer + dit agentnummer. Randers Kommune har fx nummer **730** og hvis det drejer sig om agent **01**, hedder AgentID: **73001**

Status bliver læst op:

Hvis du er logget på, hører du:

- Tast 1 for at gå i pause
- Tast 2 for at logge ud

Hvis du ikke er logget på, hører du:

- Du er ikke logget på, tast 1 for at logge på.