

Du hittar
Wallboard på
wb.soluno.se

Snabbguide Wallboard

Vill ni kunna ta fler datadrivna beslut gällande i er kundservice?
Wallboard ger dig en bra översikt över dina svarsgrupper.

1 Logga in

Surfa in på wb.soluno.se för att logga in.
Du använder samma inloggningsuppgifter
som du använder i er företagsväxel.



2 Wallboard hjälpsida

Första gången du loggar in på Wallboard så
kommer du direkt till dess hjälpsida. Här hittar
du kort information om hur du kommer igång
och använder tjänsten. Klicka på Tillbaka för att
välja de inställningar du vill ha.



3 Välj antal svarsgrupper

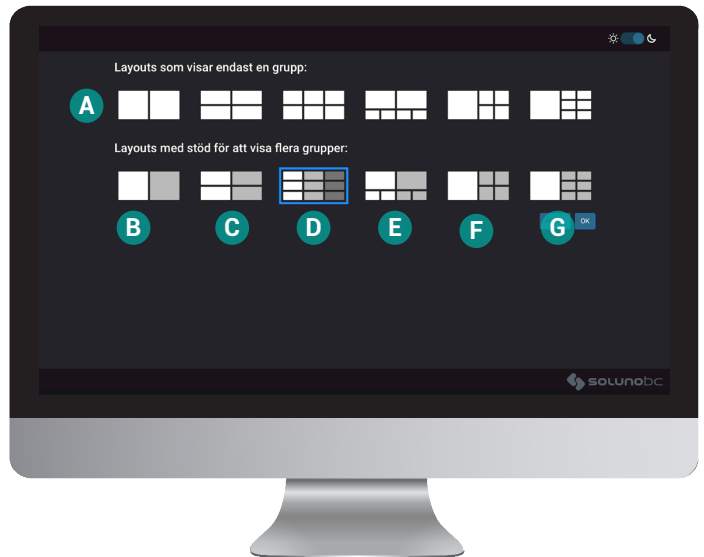
Wallboard har olika layouter beroende på hur många mätvärden du vill se. Här väljer du även om du vill se statistik från en eller flera svarsgrupper. Du kan välja att visa upp till tre olika svarsgrupper per skärm. När du väljer layout symboliserar antalet svarsgrupper med olika nyanser. Antalet rutor symboliserar antal mätvärden som kan visas per grupp.



Välj layout och klicka sedan på OK.

Layouer

- A Alla layouter visar 1 svarsgrupp
- B Visar 2 svarsgrupper
- C Visar 2 svarsgrupper
- D Visar 3 svarsgrupper
- E Visar 2 svarsgrupper
- F Visar 2 svarsgrupper
- G Visar 2 svarsgrupper

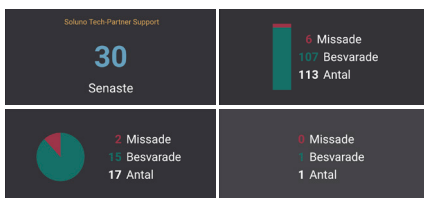


4 Välj svarsgrupp

För att specificera vilken svarsgrupp som ska visas i rutan klickar du högt upp i den. Notera att när du väljer en ny svarsgrupp så ändras alla tillhörande rutor i den layouten.

5 Välj mätvärde

För att sedan välja vilka mätvärden du vill se i vardera ruta klickar du på talet, eller grafen, som visas. I menyn kan du sedan välja ett nytt mätvärde eller graf.



6 Förklaring av mätvärlden

I kö - Samtal i kö

Inloggade agenter - Tillgängliga agenter

Tillgängliga agenter - Lediga agenter

Totalt - Samtal totalt

Besvarade - Besvarade samtal

Missade - Missade samtal

Senaste - Kötid senaste samtalet

Genomsnittlig kötid - Genomsnittlig kötid de senaste 12h.

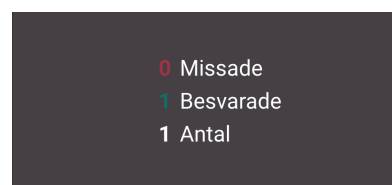
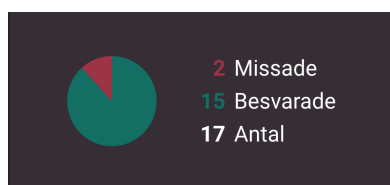
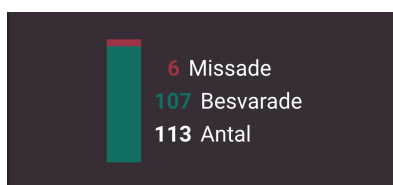
Genomsnittlig samtalstid - Genomsnittlig samtalstid för

besvarade samtal de senaste 12h.

Vidarebefordrade - Vidarebefordrade samtal

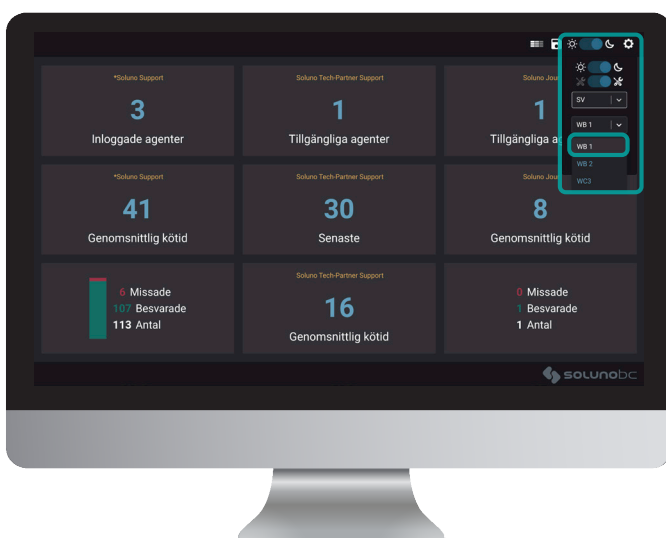
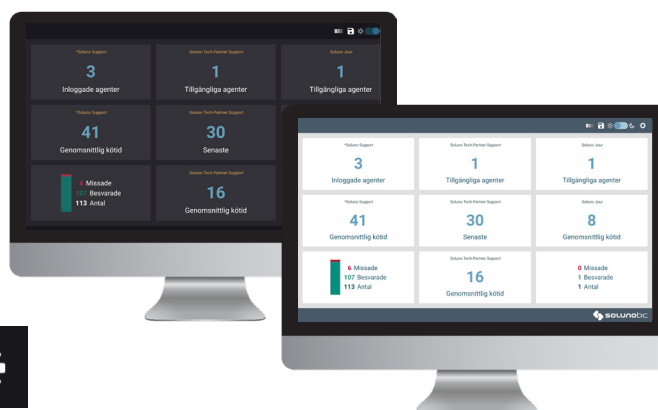
Stapeldiagram (samtal), Cirkeldiagram (samtal), Lista (samtal)

Visar missade, besvarade och totalt antal samtal de senaste 12h.



7 Dark mode/Light mode

Beroende på vart Wallboard ska visas upp passar olika färgteman i gränssnittet. Välj mellan ett mörkare eller ljusare utseende genom att klicka på knappen Dark/Light i högra hörnet.



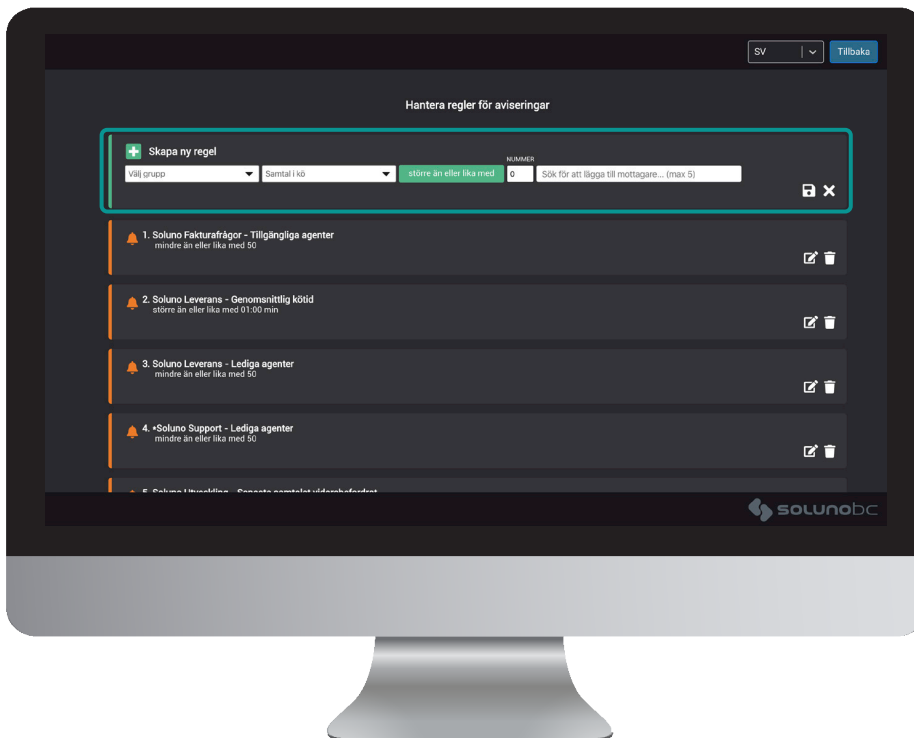
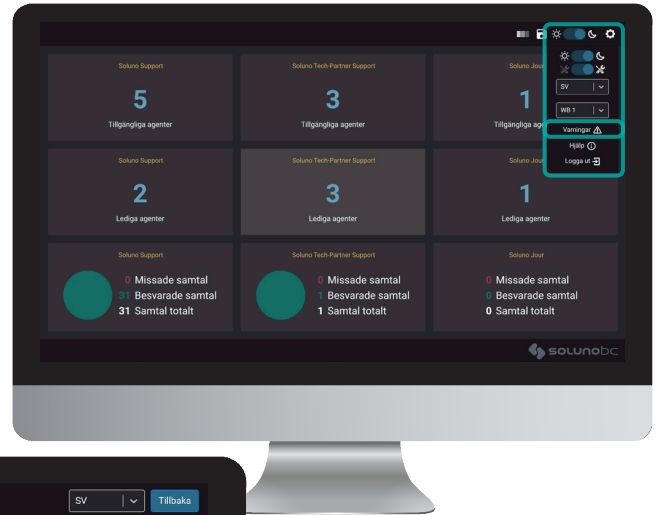
8 Välj skärmvy

Denna dropplista visar om det finns mer än en skärmvy tillgänglig. En konfigurerad Skärm lagras centralt och består av vald layout, grupp(er) och mätvärde. Alla Wallboards som är inställda att visa samma Skärm visar samma layout, grupp(er) och mätvärden.

9

Dark mode/Light mode

Vill du få varningar/larm när något avviker i någon av era svarsgrupper? (En avvikelse kan exempelvis vara om ni har en genomsnittlig kötid på mer än 1 minut eller att mindre än 3 agenter är inloggade.) För att ställa in varningar, klicka på kugghjulet och välj sedan Varningar.



9

Skapa ny regel

För att skapa en ny regel som ska generera en varning så klickar du på Skapa ny regel. Här väljer du vilken svarsgrupp som regeln ska gälla på samt vilka mätvärden som ska trigga varningen.



Spara



Släng

Avsluta sedan med att klicka på sparasymbolen för att spara och kryssa om du vill slänga dina inställningar.

9

Redigera regel

För att redigera i befintliga regler så klickar du på redigerasymbolen. Spara dina ändringar genom att klicka på sparasymbolen. Vill du inte spara dina ändringar klickar du på kryssset.



Redigera



Spara



Släng

