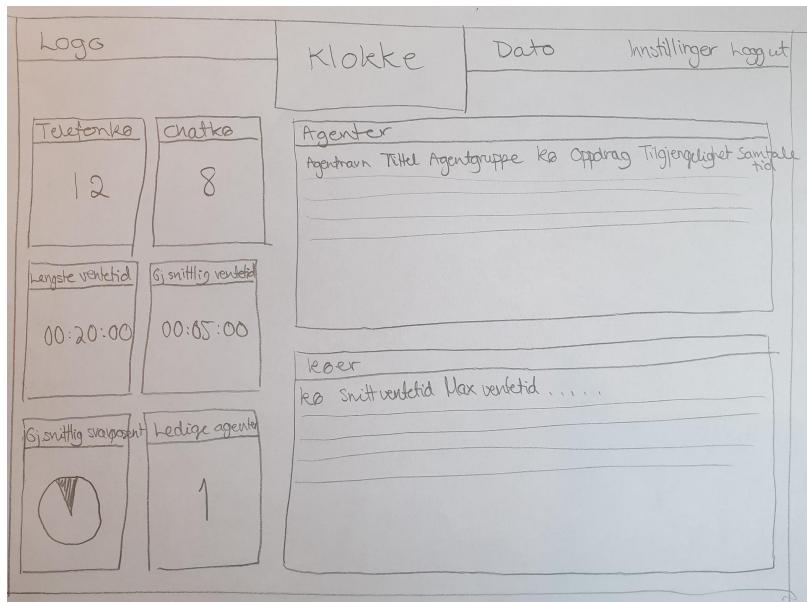
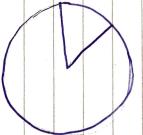


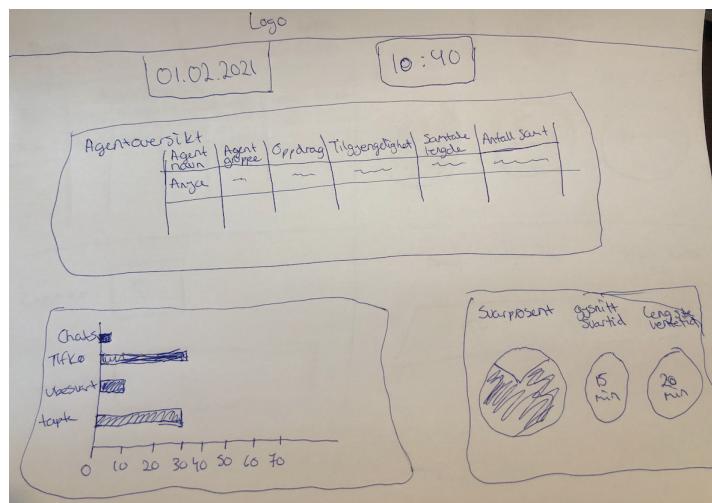
# Innholdsfortegnelse

<b>Skisser</b>	<b>2</b>
<b>Tankekart</b>	<b>4</b>
<b>Brainstorming</b>	<b>5</b>
<b>1. runde prototyping: Agentoversikt</b>	<b>6</b>
<b>2. runde prototyping: Agentoversikt</b>	<b>9</b>
<b>3. runde prototyping: Agentoversikt</b>	<b>13</b>
<b>4. runde prototyping: Brukertest 1</b>	<b>14</b>
<b>5. runde prototyping: Brukertest 1</b>	<b>15</b>
<b>6. Første brukertest 2 - med MVP</b>	<b>19</b>
<b>7. Andre brukertest 2 - med MVP</b>	<b>22</b>
<b>8. MVP 2 - Prototype etter brukertest</b>	<b>26</b>
<b>9. Workshop med Kim</b>	<b>28</b>
<b>10. Brukertest</b>	<b>34</b>
<b>11. UX-forslag</b>	<b>39</b>
<b>12. Prototype for Wave / Zisson Interact</b>	<b>41</b>
<b>13. Forslag nytt diagram:</b>	<b>44</b>
<b>14. MVP for Wave</b>	<b>46</b>
<b>15. Ny løsning på diagram-form</b>	<b>48</b>
<b>16. Thomas sitt ønske på diagram-form</b>	<b>50</b>
<b>Mockups</b>	<b>51</b>
Mock up: filtreringsmeny	51
Mock up: vise liste med valgte agentgrupper eller ikke	52
Mock up: mørk vs lys (dag-/ natt-modus)	52
Mock up: Alternativ farge på checkboxene	53
Mock up: Større meny og filtreringsvindu	54
Mock up: Søkefunksjon	54
Mock up: Fatale feil	55

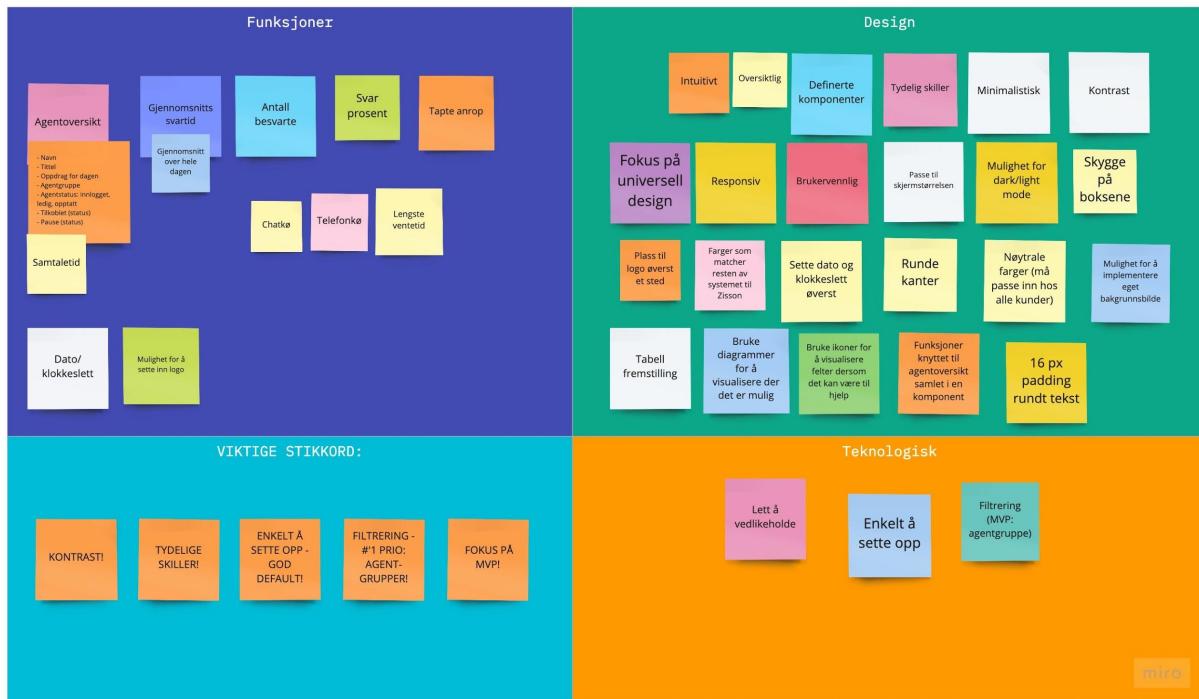
# Skisser



Logo	Dato/klokkeslett	
Agentoversikt navn gruppe oppdrag num nn nn nn nn nn nn nn nn — 11 — — 11 — — 11 —	Suarprosent 	
Chattus 3	Telefonhus 6	Lengste venttid 7 min
Antall tapte anrop 8	Antall bivarte anrop 17	Gjennomsnittlig svartid 3 min



# Tankekart



## App Development Canvas:

Concept		Team	Version and date
Zisson Wallboard blir brukt til å vise informasjon om kontaktsenteret typisk på en tv-skjerm på kontorer slik at man kan ha en oversikt over selskapets sine agenter, køer, data-intervaller og hvordan resultatene er tilpet av dagen.	Martine Nikola Synne Camilla	Ver. 2.0 25.05.2021	
<b>Problem</b> Which problem are you solving and why is it urgent  Zisson ønsker å forme det eksisterende wallboardet da det er utdatert, både visuelt og teknologisk.	<b>MVP</b> The simplest version of your concept  Oversikt over agentenes arbeidsoppgaver	Wallboardoversikt over kundens kontaktsenteret med informasjon om agenter, køer og resultat	
<b>Competitors</b>  <b>Platforms</b> Windows macOS  <b>Languages</b> Norsk Engelsk  <b>Price</b>  <b>Budget: Gratis</b>	<b>Target group</b> The audience you aim to target  Agenter og agentledere	<b>Characteristics</b> Identifying features of the app  Sannids-informasjon Oversikt og statistikk Agentoversikt Oversikt over køer og anrop Svarprosent og gjennomsnittlig svarerid	
<b>Discovery</b> How will users find the app  Wallbordet blir distribuert av Zisson og er en del av en løsning de tilbyr sine kunder.	<b>Success factors</b> Factors that will help you succeed <ul style="list-style-type: none"><li>Samarbeid</li><li>Kommunikasjon</li></ul> <b>Discards</b> Which apps or solutions will users leave behind for yours  Det gamle wallboardet.	<b>Core functions</b> Core features of your app and their prioritization <ol style="list-style-type: none"><li>Oversikt over arbeidsoppgaver</li><li>Oppsett av agentinformasjon</li><li>Oppsett av wallboard informasjon</li></ol> <b>Vision</b> What would you like to accomplish within a certain timeframe <ol style="list-style-type: none"><li>Minstematiclet er å få satt opp en oversikt av agenters arbeidsoppgaver.</li><li>Produktet skal være oversiktlig og brukervennlig.</li><li>Bli brukt av Zisson sine kunder.</li></ol>	miro

# Brainstorming



**Zisson** | **12:30:12** | **01.02.2021**

Agentnavn	Tittel	Agentgruppe	Kø	Oppdrag	Tilgjengelighet	Samtaletid
Siri Knutsen	Agent	1		Telefon	Ledig ✓	
Leif Hansen	Agent	2		Chat	Opptatt 📞	
Lise Olsen	Agent	2		Telefon	Opptatt 📞	
Tor Larsen	Agent	2		Telefon	Pause 🚫	
Ine Sørli	Agent	3		-----	Offline ⏻	

Kø	Snitt ventetid	Max ventetid	Snitt samtaletid	Max samtaletid	Anrop	Besvart	Ubesvart	Tilbakering
Sentralbord	00:02:00	00:10:00	00:03:00	00:12:00	22	21	1	0

## 1. runde prototyping: Agentoversikt

- Etter samtale med Thomas og Ola i Zisson

**Zisson** | **12:30:12** | **01.02.2021**

Agentnavn	Kø	Agentgruppe	Oppdrag	Tilgjengelighet	Tid i status	Antall samtalér
Siri Knutsen	Service	1	Telefon	Ledig ✓	00:10:01	2
Leif Hansen	Support	2	Chat	Opptatt 📞	00:04:01	3
Lise Olsen	Sentralbord	2	Telefon	Opptatt 📞	00:08:01	
Tor Larsen	Support	2	Telefon	Pause 🚫		
Ine Sørli	Service	3	-----	Offline ⏻		

## Agenter

Agentnavn	Kø	Agentgruppe	Oppdrag	Tilgjengelighet	Tid i status	Antall samtaler
Siri Knutsen	Service	1	Telefon	Ledig ✓	00:10:01	2
Leif Hansen	Support	2	Chat	Opptatt 2	00:04:01	3
Lise Olsen	Sentralbord	2	Telefon	Opptatt	00:08:01	4
Tor Larsen	Support	2	Telefon	Pause		
Ine Sørli	Service	3	-----	Offline		

## Agenter

Agentnavn	Kø	Agentgruppe	Oppdrag	Tilgjengelighet	Tid i status	Antall samtaler
Siri Knutsen	Service	1	Telefon	Ledig ✓	00:10:01	2
Leif Hansen	Support	2	Chat	Opptatt 2	00:04:01	3
Lise Olsen	Sentralbord	2	Telefon	Opptatt	00:08:01	12
Tor Larsen	Support	2	Telefon	Pause		
Ine Sørli	Service	3	-----	Offline		

**zisson** **12:30:12** 01.02.2021

### Agenter

Agentnavn	Kø	Agentgruppe	Oppdrag	Tilgjengelighet	Tid i status	Antall samtaler
Siri Knutsen	Service	1	Telefon	<span>Ledig</span> ✓	00:10:01	2
Leif Hansen	Support	2	Chat	<span>I samtale</span> 💬 2	00:04:01	3
Lise Olsen	Sentralbord	2	Telefon	<span>Etterarbeid</span> 📞	00:08:01	7
Tor Larsen	Support	2	Telefon	<span>Pause</span> 🚫		
Ine Sørli	Service	3	-----	<span>Offline</span> ⏻		

**zisson** **12:30:12** 01.02.2021

### Agenter

Agentnavn	Kø	Agentgruppe	Oppdrag	Tilgjengelighet	Tid i status	Antall samtaler
Siri Knutsen	Service	1	Telefon	<span>Ledig</span> ✓	00:10:01	2
Leif Hansen	Support	2	Chat	<span>Opptatt</span> 💬 2	00:04:01	3
Lise Olsen	Sentralbord	2	Telefon	<span>Opptatt</span> 📞	00:08:01	
Tor Larsen	Support	2	Telefon	<span>Pause</span> 🚫		
Ine Sørli	Service	3	-----	<span>Offline</span> ⏻		

## 2. runde prototyping: Agentoversikt

zisson

12:30:12

01.02.2021

### Agenter

Agentnavn	Profil	Agentgruppe	Status	Tid i status	Akkumulert samtaler	Akkumulert ubesvart	Max samtaletid	Ringetid mot agent	Max ringetid
Siri Knutsen	Service	Service	Ledig	00:10:00	10	2	00:02:00	00:10:00	00:00:10
Leif Hansen	Support	Support	Opprett	00:04:01	22	1	00:01:00	00:03:00	00:01:00
Lise Olsen	Sentralbord	Sentralbord	Aktiv	-	10	2	00:02:00	00:10:00	00:00:10
Tor Larsen	Support	Support	Wrap up	00:01:00	2	1	00:01:00	00:09:00	00:00:04
Line Jensen	Service	Service	ACW	00:10:00	17	3	00:01:00	00:01:00	00:00:20
Alex Thorvaldsen	Support	Support	Pause	00:12:00	10	0	00:12:00	00:10:00	00:01:00

mir

zisson

12:30:12

01.02.2021

### Agenter

Agentnavn	Profil	Agentgruppe	Status	Tid i status	Ringetid mot agent
Siri Knutsen	Service	Service	Ledig	00:00:28	00:00:03
Leif Hansen	Support	Support	I samtale	00:04:01	
Lise Olsen	Sentralbord	Sentralbord	Behandler		
Tor Larsen	Support	Support	Wrap up	00:01:30	
Line Jensen	Service	Service	After call work	00:00:48	
Alex Thorvaldsen	Support	Support	Pause	00:07:23	

mir

## Agenter

Agentnavn	Profil	Agentgruppe	Tilgjengelighet	Tid i status	Innringetid	Maks samtaletid
Siri Knutsen	Service	Service	Ledig	00:10:01		
Leif Hansen	Support	Support	I samtale	00:04:01		
Lise Olsen	Sentralbord	Sentralbord	"Håndtere en henvendelse"			
Tor Larsen	Support	Support	Wrap up			
Line Jensen	Service	Service	After call work			
Alex Thorvaldsen	Support	Support	Pause			

## Agenter

Agentnavn	Profil	Agentgruppe	Tilgjengelighet	Tid i status	Ringetid mot agent
Siri Knutsen	Service	Service	Ledig	00:10:01	00:00:20
Leif Hansen	Support	Support	I samtale	00:04:01	00:31:11
Lise Olsen	Sentralbord	Sentralbord	Active	01:21:12	00:01:22
Tor Larsen	Support	Support	Wrap up	42:09:21	00:03:00
Line Jensen	Service	Service	ACW	00:11:04	00:01:10
Alex Thorvaldsen	Support	Support	Pause	00:05:21	00:40:00

## Agenter

Agentnavn	Profil	Agentgruppe	Status	Tid i status	Ringetid mot agent
Siri Knutsen	Service	Service	Ledig	00:00:28	00:00:03
Leif Hansen	Support	Support	I samtale	00:04:01	
Lise Olsen	Sentralbord	Sentralbord	Behandler		
Tor Larsen	Support	Support	Wrap up	00:01:30	
Line Jensen	Service	Service	After call work	00:00:48	
Alex Thorvaldsen	Support	Support	Pause	00:07:23	

miro

## Agenter

Agentnavn	Profil	Agentgruppe	Status	Tid i status	Ringetid mot agent
Siri Knutsen	Service	Service	Ledig	00:00:28	00:00:03
Leif Hansen	Support	Support	I samtale	00:04:01	
Lise Olsen	Sentralbord	Sentralbord	Behandler		
Tor Larsen	Support	Support	Wrap up	00:01:30	
Line Jensen	Service	Service	After call work	00:00:48	
Alex Thorvaldsen	Support	Support	Pause	00:07:23	

miro

## Agenter

Agentnavn	Profil	Agentgruppe	Tilgjengelighet	Tid i status
Siri Knutsen	Service	Service	Ledig	00:10:01
Leif Hansen	Support	Support	I samtale	00:04:01
Lise Olsen	Sentralbord	Sentralbord	"Håndtere en henvendelse"	
Tor Larsen	Support	Support	Wrap up	
Line Jensen	Service	Service	After call work	
Alex Thorvaldsen	Support	Support	Pause	

miro

### 3. runde prototyping: Agentoversikt

**Zisson**      **12:30:12**      **01.02.2021**

**Agenter**

Agentnavn	Profil	Agentgruppe	Tilgjengelighet	Tid i status	Ringetid mot agent
Siri Knutsen	Service	Service	Ledig	00:10:01	00:00:20
Leif Hansen	Support	Support	I samtale	00:04:01	00:31:11
Lise Olsen	Sentralbord	Sentralbord	Active	01:21:12	00:01:22
Tor Larsen	Support	Support	Wrap up	42:09:21	00:03:00
Line Jensen	Service	Service	ACV	00:11:04	00:01:10
Alex Thorvaldsen	Support	Support	Pause	00:05:21	00:40:00

**Telefonkø**


**12**

**Chatkø**


**8**

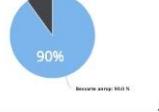
**Lengste ventetid**


**00:20:00**

**Gj.snittlig ventetid**



**Gjennomsnittlig svarprosent**


  
Utsvarde svar 12,0 %  
90%  
Ikke svar 16,0 %

**Ledige agenter**


**1**

miro

**Zisson**      **12:30:12**      **01.02.2021**

**Agenter**

Agentnavn	Profil	Agentgruppe	Status	Tid i status	Ringetid mot agent
Siri Knutsen	Service	Service	Ledig	00:00:28	00:00:03
Leif Hansen	Support	Support	I samtale	00:04:01	
Lise Olsen	Sentralbord	Sentralbord	Behandler		
Tor Larsen	Support	Support	Wrap up	00:01:30	
Line Jensen	Service	Service	After call work	00:00:48	
Alex Thorvaldsen	Support	Support	Pause	00:07:23	

**Telefonkø**


**12**

**Chatkø**


**8**

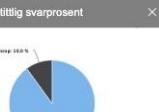
**Lengste ventetid**


**00:20:00**

**Gj.snittlig ventetid**



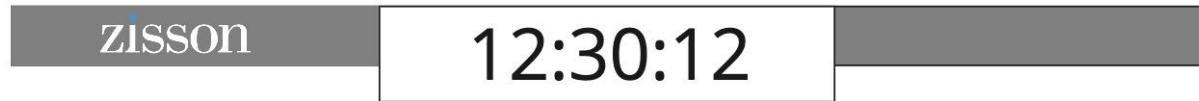
**Gjennomsnittlig svarprosent**


  
Utsvarde svar 12,0 %  
90%  
Ikke svar 16,0 %

**Ledige agenter**


**1**

miro



## 4. runde prototyping: Brukertest 1

- Workshop med Kim

## Agenter

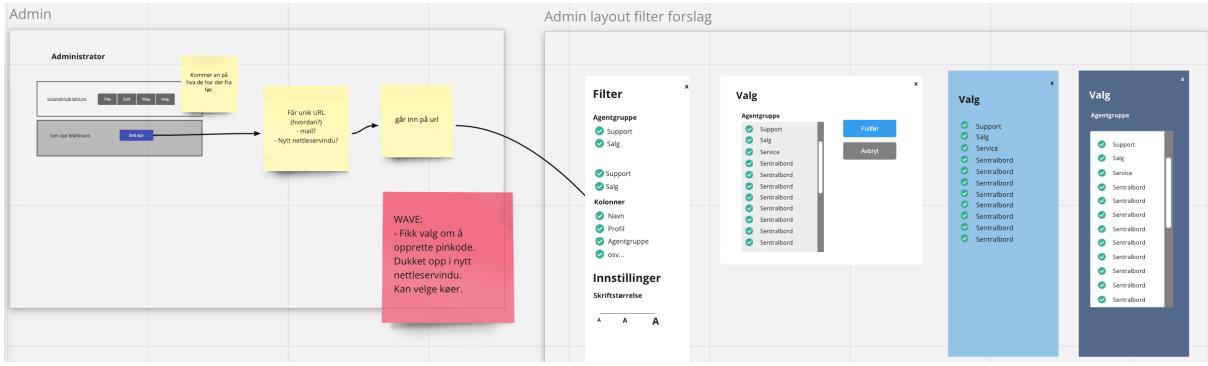
Agentnavn	Profil	Agentgruppe	Status	Tid i status	Akkumulert samtal	Akkumulert ubesvart	Max samtaletid	Ringetid	Max ringetid mot agent
Alex Thorvaldsen	Support	Support	PAUSE	00:12:00	10	0	00:12:00	00:10:00	00:01:00
Elise Olsen	Sentralbord	Sentralbord	AKTIV	-	10	2	00:02:00	00:10:00	00:00:10
Leif Hansen	Support	Support	OPPTATT	00:04:01	22	1	00:01:00	00:03:00	00:01:00
Line Jensen	Service	Service	ACW	00:10:00	17	3	00:01:00	00:01:00	00:00:20
Siri Knutsen	Service	Service	LEDIG	00:10:00	10	2	00:02:00	00:10:00	00:00:10
Tor Larsen	Support	Support	WRAP UP	00:01:00	2	1	00:01:00	00:09:00	00:00:04

## Agenter

Agentnavn	Profil	Agentgruppe	Status	Tid i status	Akkumulert samtal	Akkumulert ubesvart	Max samtaletid	Ringetid	Max ringetid mot agent
Alex Thorvaldsen	Support	Support	PAUSE	00:12:00	10	0	00:12:00	00:10:00	00:01:00
Elise Olsen	Sentralbord	Sentralbord	AKTIV	-	10	2	00:02:00	00:10:00	00:00:10
Leif Hansen	Support	Support	OPPTATT	00:04:01	22	1	00:01:00	00:03:00	00:01:00
Line Jensen	Service	Service	ACW	00:10:00	17	3	00:01:00	00:01:00	00:00:20
Siri Knutsen	Service	Service	LEDIG	00:10:00	10	2	00:02:00	00:10:00	00:00:10
Tor Larsen	Support	Support	WRAP UP	00:01:00	2	1	00:01:00	00:09:00	00:00:04

## 5. runde prototyping: Brukertest 1

- Etter workshop med Kim



1. Oppsett filtrering før agentoversikt-> trykk på innstillingar

12:30:12 01.02.2021

**Agenter**

Agentnavn ▾ Profil ▾ Agentgruppe ▾ Status ▾ Tid i status ▾ Besvart ▾ Mottatt skriftlig ▾ Gjennomsnittlig samtaletid ▾ Gjennomsnittlig ringetid ▾

A dropdown menu labeled 'Valg' is open, showing a list of 'Agentgruppe' options. Most options have a checked green checkmark, except for the first three which have a blue checkmark.

Agentgruppe
Support
Salg
Service
Sentralbord

2. Oppsett filtrering før agentoversikt

12:30:12 01.02.2021

**Agenter**

Agentnavn ▾ Profil ▾ Agentgruppe ▾ Status ▾ Tid i status ▾ Besvart ▾ Mottatt skriftlig ▾ Gjennomsnittlig samtaletid ▾ Gjennomsnittlig ringetid ▾

A dropdown menu labeled 'Valg' is open, showing a list of 'Agentgruppe' options. Most options have a checked green checkmark, except for the first three which have a blue checkmark.

Agentgruppe
Support
Salg
Service
Sentralbord

**Oppdatering in real time**

**12:30:12**

## Agenter

Agentnavn	Profil	Agentgruppe	Status	Tid i status	Besvart	Mottatt skriftlig	Max samtaletid
Lise Johansen	Sentralbord	Sentralbord	PAUSE	00:04:10	4	4	00:04:10
Bent Stiansen	Kjøkken	Kjøkken	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10
Thomas Alsgaard	Vintersport	Ski	OPPTATT	00:04:10	4	4	00:04:10
Jenny Skavland	Mote	Smykker og klær	ACW	00:04:10	4	4	00:04:10
Espen Lind	Musikk	Guitar	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10
Kurt Nilsen	Musikk	Guitar	WRAPUP	00:04:10	4	4	00:04:10

**Valg**

Agentgruppe

- Support
- Salg
- Service
- Sentralbord

Workshop med Kim - Kim sitt forslag:

**zisson**      **12:30:12**      **01.02.2021**

## Agenter

Agentnavn	Profil	Agentgruppe	Status	Tid i status	Besvart	Besvart skriftlig
Alex Thorvaldsen	Support	Support	PAUSE	00:12:00	10	0
Elise Olsen	Sentralbord	Sentralbord	AKTIV	-	10	2
Leif Hansen	Support	Support	OPPTATT	00:04:01	22	1
Line Jensen	Service	Service	ACW	00:10:00	17	3
Siri Knutsen	Service	Service	LEDIG	00:10:00	10	2
Tor Larsen	Support	Support	WRAP UP	00:01:00	2	1

**Velg agentgruppe**

- Support
- Salg

Hva ønsker Kim som V1.0

**zisson** **12:30:12** **01.02.2021**

Agenter									
Agentnavn	Profil	Agentgruppe	Status	Tid i status	Besvart	Besvart skriftlig	Gjennomsnittlig samtaletid	Gjennomsnittlig Ringetid	
Alex Thorvaldsen	Support	Support	PAUSE	00:12:00	10	0	00:12:00	00:10:00	00:01:00
Elise Olsen	Sentralbord	Sentralbord	AKTIV	-	10	2	00:02:00	00:10:00	00:00:10
Leif Hansen	Support	Support	OPPTATT	00:04:01	22	1	00:01:00	00:03:00	00:01:00
Line Jensen	Service	Service	ACW	00:10:00	17	3	00:01:00	00:01:00	00:00:20
Siri Knutsen	Service	Service	LEDIG	00:10:00	10	2	00:02:00	00:10:00	00:00:10
Tor Larsen	Support	Support	WRAP UP	00:01:00	2	1	00:01:00	00:09:00	00:00:04

'Design-drodding'

**zisson** **12:30:12** **01.02.2021**

## Agent

Agentnavn	Profil	Agentgruppe	Status	Tid i status	Besvart	Mottatt skriftlig	Gjennomsnittlig samtaletid	Gjennomsnittlig ringetid
Lise Johansen	Sentralbord	Sentralbord	PAUSE	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Bent Stiansen	Kjøkken	Kjøkken	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Thomas Alsgaard	Vintersport	Ski	OPPTATT	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Jenny Skavland	Mote	Smykker og klær	ACW	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Espen Lind	Musikk	Guitar	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Kurt Nilsen	Musikk	Guitar	WRAPUP	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10

**Agent**

Agentnavn	Profil	Agentgruppe	Status	Tid i status	Besvart	Mottatt skriftlig	Max samtalet
Lise Johansen	Sentralbord	Sentralbord	PAUSE	00:04:10	4	4	00:04:10
Bent Stiansen	Kjøkken	Kjøkken	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10
Thomas Alsgaard	Vintersport	Ski	OPPTATT	00:04:10	4	4	00:04:10
Jenny Skavland	Mote	Smykker og klær	ACW	00:04:10	4	4	00:04:10
Espen Lind	Musikk	Guitar	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10
Kurt Nilsen	Musikk	Guitar	WRAPUP	00:04:10	4	4	00:04:10

## 6. Første brukertest 2 - med MVP

- Testet på bekjente

12:30:12

01.02.2021

## Agenter

Agentnavn ▾ Profil ▾ Agentgruppe ▾ Status ▾ Tid i status ▾ Besvart ▾ Mottatt skriftlig ▾ Gjennomsnittlig samtaletid ▾ Gjennomsnittlig ringetid ▾



mmu

## Valg

### Agentgruppe

- Support
- Salg
- Service
- Sentralbord

The screenshot shows a software interface with a dark blue header bar at the top displaying the time "12:30:12". Below the header is a white search bar with the text "Agenter". Underneath the search bar is a table header row with columns: "Agentnavn", "Profil", "Agentgruppe", "Status", "Tid i status", "Besvart", "Mottatt skriftlig", and "Gjennomskrivt". A modal window titled "Valg" (Selection) is open on the right side, titled "Agentgruppe". It contains a list of items, each with a checked green checkbox and a label: "Support", "Salg", "Service", "Sentralbord", "Sentralbord", "Sentralbord", "Sentralbord", "Sentralbord", "Sentralbord", "Sentralbord", "Sentralbord", and "Sentralbord". The "miro" logo is visible in the bottom right corner of the modal.

**12:30:12**

## Agenter

Agentnavn	Profil	Agentgruppe	Status	Tid i status	Besvart	Mottatt skriftlig	Max samtale
Lise Johansen	Sentralbord	Sentralbord	PAUSE	00:04:10	4	4	00:04:10
Bent Stiansen	Kjøkken	Kjøkken	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10
Thomas Alsgaard	Vintersport	Ski	OPPTATT	00:04:10	4	4	00:04:10
Jenny Skavland	Mote	Smykker og klær	ACW	00:04:10	4	4	00:04:10
Espen Lind	Musikk	Guitar	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10
Kurt Nilsen	Musikk	Guitar	WRAPUP	00:04:10	4	4	00:04:10

**Valg**

Agentgruppe

- Support
- Salg
- Service
- Sentralbord

**12:30:12**

01.02.2021

## Agenter

Agentnavn	Profil	Agentgruppe	Status	Tid i status	Besvart	Mottatt skriftlig	Gjennomsnittlig samtaletid	Gjennomsnittlig ringetid
Christian Strand	TV	Programleder	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	Sentralbord	Sentralbord	PAUSE	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Bent Stiansen	Kjøkken	Kjøkken	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Thomas Alsgaard	Vintersport	Ski	OPPTATT	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Jenny Skavland	Mote	Smykker og klær	ACW	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Espen Lind	Musikk	Guitar	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Kurt Nilsen	Musikk	Guitar	WRAPUP	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	Sentralbord	Sentralbord	PAUSE	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Bent Stiansen	Kjøkken	Kjøkken	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Thomas Alsgaard	Vintersport	Ski	OPPTATT	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Jenny Skavland	Mote	Smykker og klær	ACW	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Espen Lind	Musikk	Guitar	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Kurt Nilsen	Musikk	Guitar	WRAPUP	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Espen Lind	Musikk	Guitar	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10

## 7. Andre brukertest 2 - med MVP

- Testet på Christer fra Zisson

## Oppsett filtrering før agentiversikt

The screenshot shows the 'Agenter' (Agents) section of the system. At the top, there is a header with a date ('01.02.2021') and a gear icon. Below the header, the title 'Agenter' is displayed. A horizontal menu bar contains the following items: 'Agentnavn ↑', 'Profil', 'Agentgruppe', 'Status', 'Tid i status', 'Besvart', 'Mottatt skriftlig', 'Gjennomsnittlig samtaletid', and 'Gjennomsnittlig ringetid'. In the center of the main area, a message reads: 'Du må velge minst én agentgruppe i innstillinger:' followed by a gear icon.

## Mock up - filtreringsmeny

The mock-up displays five versions of a filter dropdown menu labeled 'Valg' (Selection). Each version has a heading 'Velg filtrering for agentgruppe' and a list of categories. The categories are: Alle, Support, Salg, Service, Sentralbord, Trommer, Gitar, Bass, Smykker og klær, Kjekken, Snowboard, and Ski.

- Med/ uten innrykk?**: Shows two versions: one with standard rounded square checkboxes and one with square checkboxes that have a small gap between them.
- Runde check-boxer?**: Shows two versions: one with standard rounded square checkboxes and one with square checkboxes that are rounded on all four sides.
- Firkantet check-boxer?**: Shows two versions: one with square checkboxes that are rounded on all four sides and one with square checkboxes that are sharp-cornered.
- Alle checket vs noen checket**: Shows two versions: one where all checkboxes are checked (checked state) and one where only some checkboxes are checked (unchecked state).

## Mock up - vise en liste med valgte agentgrupper vs. ikke

## Valg

Velg filtrering for agentgruppe

- Alle
  - Support
  - Salg
  - Service
  - Sentralbord
  - Trommer
  - Gitar
  - Bass
  - Smykker og klær
  - Kjøkken
  - Snowboard
  - Ski

**Valgt:** Sentralbord, Gitar, Smykker og klær,  
Ski, Fotball, Volleyball

## Valg

Velg filtrering for agentgruppe

- Alle
  - Support
  - Salg
  - Service
  - Sentralbord
  - Trommer
  - Gitar
  - Bass
  - Smykker og klær
  - Kjøkken
  - Snowboard
  - Ski

**Valgt:** Ingen agentgrupper valgt

Oppsett - med innstillinger, tom agentoversikt

12:30:12

## Agenter

Agentnavn ↑	Profil	Agentgruppe	Status	Tid i status	Besv.
-------------	--------	-------------	--------	--------------	-------

x

### Valg

Velg filtrering for agentgruppe

- Alle
- Support
- Salg
- Service
- Sentralbord
- Trommer
- Gitar
- Bass
- Smykker og klær
- Kjøkken
- Snowboard
- Ski

Oppsett - med innstillinger, fylt ut agentoversikt

12:30:12

## Agenter

Agentnavn	Profil ↓	Agentgruppe	Status	Tid i status	Besv.
Christian Strand	Vintersport	Ski	BEHANDLER	00:04:10	4
Lise Johansen	Vintersport	Skiskyting	PAUSE	00:04:10	4
Bent Stiansen	Vintersport	Vintersport	BEHANDLER	00:04:10	4
Thomas Alsgaard	Vintersport	Ski	OPPTATT	00:04:10	4
Jenny Skavland	TV	TV	ACW	00:04:10	4
Espen Lind	Sentralbord	Sentralbord	LEDIG	00:04:10	4
Kurt Nilsen	Musikk	Gitar	WRAPUP	00:04:10	4
Lise Johansen	Musikk	Gitar	PAUSE	00:04:10	4
Kristian Eriksen	Musikk	Piano	BEHANDLER	00:04:10	4
Stian Staysman	Musikk	Sanger	OPPTATT	00:04:10	4
Tom Eriksen	Musikk	Gitar	ACW	00:04:10	4
Solveig Kloppen	Musikk	Gitar	LEDIG	00:04:10	4
Maria Mena	Kjøkken	Kjøkken	WRAPUP	00:04:10	4
Erlend Haaland	Fotball	Fotball	LEDIG	00:04:10	4

x

### Valg

Velg filtrering for agentgruppe

- Alle
- Support
- Salg
- Service
- Sentralbord
- Trommer
- Gitar
- Bass
- Smykker og klær
- Kjøkken
- Snowboard
- Ski

Mange agenter, uten innstillinger

12:30:12

**Agenter**

Agentnavn	Profil ↓	Agentgruppe	Status	Tid i status	Besvart	Mottatt skriftlig	Gjennomsnittlig samtaletid	Gjennomsnittlig ringetid
Christian Strand	Vintersport	Ski	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	Vintersport	Skiskyting	PAUSE	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Bent Stiansen	Vintersport	Vintersport	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Thomas Alsgaard	Vintersport	Ski	OPPTATT	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Jenny Skavland	TV	TV	ACW	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Espen Lind	Sentralbord	Sentralbord	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Kurt Nilsen	Musikk	Gitar	WRAPUP	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	Musikk	Gitar	PAUSE	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Kristian Eriksen	Musikk	Piano	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Stian Staysman	Musikk	Sanger	OPPTATT	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Tom Eriksen	Musikk	Gitar	ACW	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Solveig Kloppen	Musikk	Gitar	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Maria Mena	Kjøkken	Kjøkken	WRAPUP	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Erlend Haaland	Fotball	Fotball	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10

Wallboard etter oppsett - trykket på innstillinger (få agenter)

12:30:12

**Agenter**

Agentnavn ↑	Profil	Agentgruppe	Status	Tid i status	Besvart	Mottatt skriftlig	Gjennomsnittlig samtaletid	Gjennomsnittlig ringetid
Anders Alsgaard	Vintersport	Ski	PAUSE	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Beate Johansen	Sentralbord	Sentralbord	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Espen Lind	Musikk	Gitar	OPPTATT	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Kurt Nilsen	Musikk	Gitar	ACW	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Lene Skavland	Mote	Smykker og klær	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Marius Stiansen	Kjøkken	Kjøkken	WRAPUP	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10

## 8. MVP 2 - Prototype etter brukertest

- Etter brukertest med Christer

Alternativ 1

12:30:12

01.02.2021 

## Agenter

Agentnavn	Profil ↓	Agentgruppe	Status	Tid i status	Besvart	Mottatt skriftlig	Gjennomsnittlig samtaletid	Gjennomsnittlig behandlingstid
Christian Strand	Vintersport	Ski	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	Vintersport	Skiskyting	PAUSE	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Bent Stiansen	Vintersport	Vintersport	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Thomas Alsgaard	Vintersport	Ski	OPPTATT	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Jenny Skavland	TV	TV	ACW	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Espen Lind	Sentralbord	Sentralbord	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Kurt Nilsen	Musikk	Gitar	WRAPUP	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	Musikk	Gitar	PAUSE	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Kristian Eriksen	Musikk	Piano	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Stian Staysman	Musikk	Sanger	OPPTATT	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Tom Eriksen	Musikk	Gitar	ACW	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Solveig Kloppen	Musikk	Gitar	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Maria Mena	Kjøkken	Kjøkken	WRAPUP	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Erlend Haaland	Fotball	Fotball	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10

### Alternativ 2

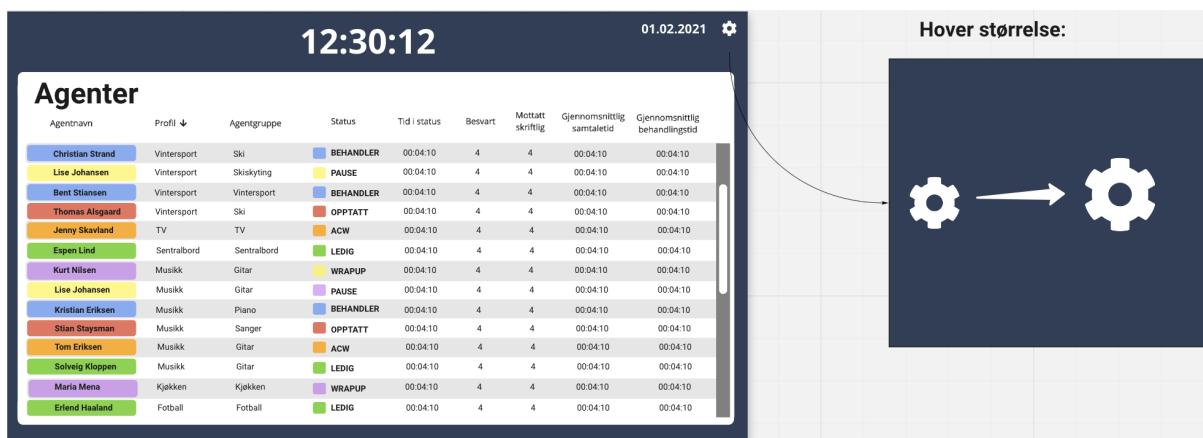
12:30:12

01.02.2021 

## Agenter

Agentnavn	Profil ↓	Agentgruppe	Status	Tid i status	Besvart	Mottatt skriftlig	Gjennomsnittlig samtaletid	Gjennomsnittlig behandlingstid
Christian Strand	Vintersport	Ski	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	Vintersport	Skiskyting	PAUSE	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Bent Stiansen	Vintersport	Vintersport	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Thomas Alsgaard	Vintersport	Ski	OPPTATT	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Jenny Skavland	TV	TV	ACW	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Espen Lind	Sentralbord	Sentralbord	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Kurt Nilsen	Musikk	Gitar	WRAPUP	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	Musikk	Gitar	PAUSE	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Kristian Eriksen	Musikk	Piano	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Stian Staysman	Musikk	Sanger	OPPTATT	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Tom Eriksen	Musikk	Gitar	ACW	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Solveig Kloppen	Musikk	Gitar	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Maria Mena	Kjøkken	Kjøkken	WRAPUP	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Erlend Haaland	Fotball	Fotball	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10

Bilde med alternativ for responsiv innstilling-knapp



12:30:12 01.02.2021

**Agenter**

Agentnavn	Profil ↓	Agentgruppe	Status	Tid i status	Besvar	Mottatt skriftlig	Gjennomsnittlig samtaletid	Gjennomsnittlig behandlingstid
Christian Strand	Vintersport	Ski	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	Vintersport	Skiskyting	PAUSE	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Bent Stiansen	Vintersport	Vintersport	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Thomas Alsgaard	Vintersport	Ski	OPPTATT	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Jenny Skavland	TV	TV	ACW	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Espen Lind	Sentralbord	Sentralbord	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Kurt Nilsen	Musikk	Gitar	WRAPUP	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	Musikk	Gitar	PAUSE	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Kristian Eriksen	Musikk	Piano	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Stian Staysman	Musikk	Sanger	OPPTATT	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Tom Eriksen	Musikk	Gitar	ACW	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Solveig Kloppen	Musikk	Gitar	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Maria Mena	Kjøkken	Kjøkken	WRAPUP	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Erlend Haaland	Fotball	Fotball	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10

Alternativ 3 - større skrift



12:30:12 01.02.2021

**Agenter**

Agentnavn	Profil ↓	Agentgruppe	Status	Tid i status	Besvar	Mottatt skriftlig	Gjennomsnittlig samtaletid	Gjennomsnittlig behandlingstid
Christian Strand	Vintersport	Ski	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	Vintersport	Skiskyting	PAUSE	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Bent Stiansen	Vintersport	Vintersport	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Thomas Alsgaard	Vintersport	Ski	OPPTATT	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Jenny Skavland	TV	TV	ACW	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Espen Lind	Sentralbord	Sentralbord	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Kurt Nilsen	Musikk	Gitar	WRAPUP	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	Musikk	Gitar	PAUSE	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Kristian Eriksen	Musikk	Piano	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Stian Staysman	Musikk	Sanger	OPPTATT	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Tom Eriksen	Musikk	Gitar	ACW	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Solveig Kloppen	Musikk	Gitar	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Maria Mena	Kjøkken	Kjøkken	WRAPUP	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Erlend Haaland	Fotball	Fotball	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10

## 9. Workshop med Kim

- Ny workshop med Kim, der vi viser nye prototyper laget etter brukertest med Kim

**12:30:12**

01.02.2021 

## Agenter

Agentnavn	Status	Profil	Agentgruppe	Tid i status	Besvart	Mottatt skriftlig	Gjennomsnittlig samtaletid	Gjennomsnittlig behandlingstid
Christian Strand	LEDIG	Vintersport	Ski	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	LEDIG	Vintersport	Skiskyting	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Bent Stiansen	LEDIG	Vintersport	Vintersport	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Thomas Alsgaard	BEHANDLER	Vintersport	Ski	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Jenny Skavland	BEHANDLER	TV	TV	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Espen Lind	BEHANDLER	Sentralbord	Sentralbord	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Kurt Nilsen	WRAPUP	Musikk	Gitar	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	ACW	Musikk	Gitar	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Kristian Eriksen	ACW	Musikk	Piano	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Stian Staysman	PAUSE	Musikk	Sanger	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Tom Eriksen	OPPTATT	Musikk	Gitar	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Solveig Kloppen	OPPTATT	Musikk	Gitar	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Maria Mena	OPPTATT	Kjøkken	Kjøkken	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Erlend Haaland	OPPTATT	Fotball	Fotball	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10

miro

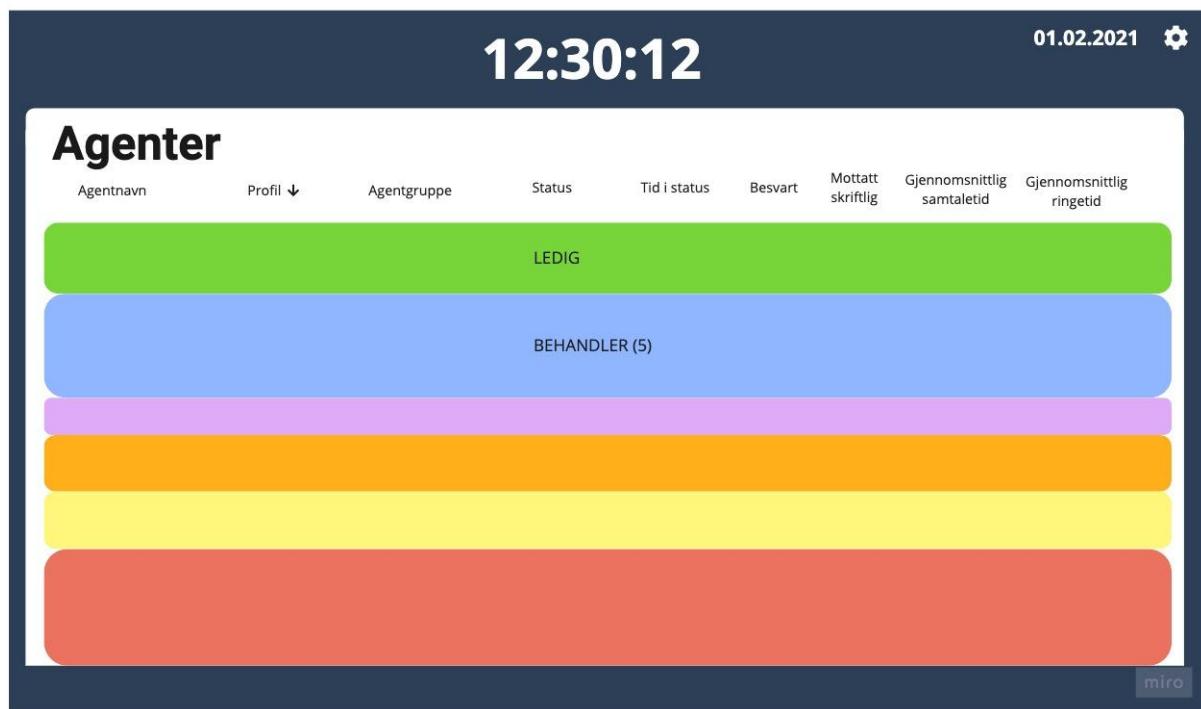
**12:30:12**

01.02.2021 

## Agenter

Agentnavn	Status	Profil	Agentgruppe	Tid i status	Besvart	Mottatt skriftlig	Gjennomsnittlig samtaletid	Gjennomsnittlig behandlingstid
Christian Strand	LEDIG	Vintersport	Ski	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	LEDIG	Vintersport	Skiskyting	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Bent Stiansen	LEDIG	Vintersport	Vintersport	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Thomas Alsgaard	BEHANDLER	Vintersport	Ski	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Jenny Skavland	BEHANDLER	TV	TV	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Espen Lind	BEHANDLER	Sentralbord	Sentralbord	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Kurt Nilsen	WRAPUP	Musikk	Gitar	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	ACW	Musikk	Gitar	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Kristian Eriksen	ACW	Musikk	Piano	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Stian Staysman	PAUSE	Musikk	Sanger	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Tom Eriksen	OPPTATT	Musikk	Gitar	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Solveig Kloppen	OPPTATT	Musikk	Gitar	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Maria Mena	OPPTATT	Kjøkken	Kjøkken	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Erlend Haaland	OPPTATT	Fotball	Fotball	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10

miro



**12:30:12**

**Agenter**

Agentnavn	Status	Tid i status	Profil	Agentgruppe	Besvart	Mottatt skriftlig	Gjennomsnittlig samtaletid	Gjennomsnittlig behandlingstid
Christian Strand	LEDIG	00:04:10	Vintersport	Ski	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	LEDIG	00:04:10	Vintersport	Skiskyting	4	4	00:04:10	00:04:10
Bent Stiansen	LEDIG	00:04:10	Vintersport	Vintersport	4	4	00:04:10	00:04:10
Thomas Alsgaard	BEHANDLER	00:04:10	Vintersport	Ski	4	4	00:04:10	00:04:10
Jenny Skavland	BEHANDLER	00:04:10	TV	TV	4	4	00:04:10	00:04:10
Espen Lind	BEHANDLER	00:04:10	Sentralbord	Sentralbord	4	4	00:04:10	00:04:10
Kurt Nilsen	WRAPUP	00:04:10	Musikk	Gitar	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	ACW	00:04:10	Musikk	Gitar	4	4	00:04:10	00:04:10
Kristian Eriksen	ACW	00:04:10	Musikk	Piano	4	4	00:04:10	00:04:10
Stian Staysman	PAUSE	00:04:10	Musikk	Sanger	4	4	00:04:10	00:04:10
Tom Eriksen	OPPTATT	00:04:10	Musikk	Gitar	4	4	00:04:10	00:04:10
Solveig Kloppen	OPPTATT	00:04:10	Musikk	Gitar	4	4	00:04:10	00:04:10
Maria Mena	OPPTATT	00:04:10	Kjøkken	Kjøkken	4	4	00:04:10	00:04:10
Erlend Haaland	OPPTATT	00:04:10	Fotball	Fotball	4	4	00:04:10	00:04:10

miro

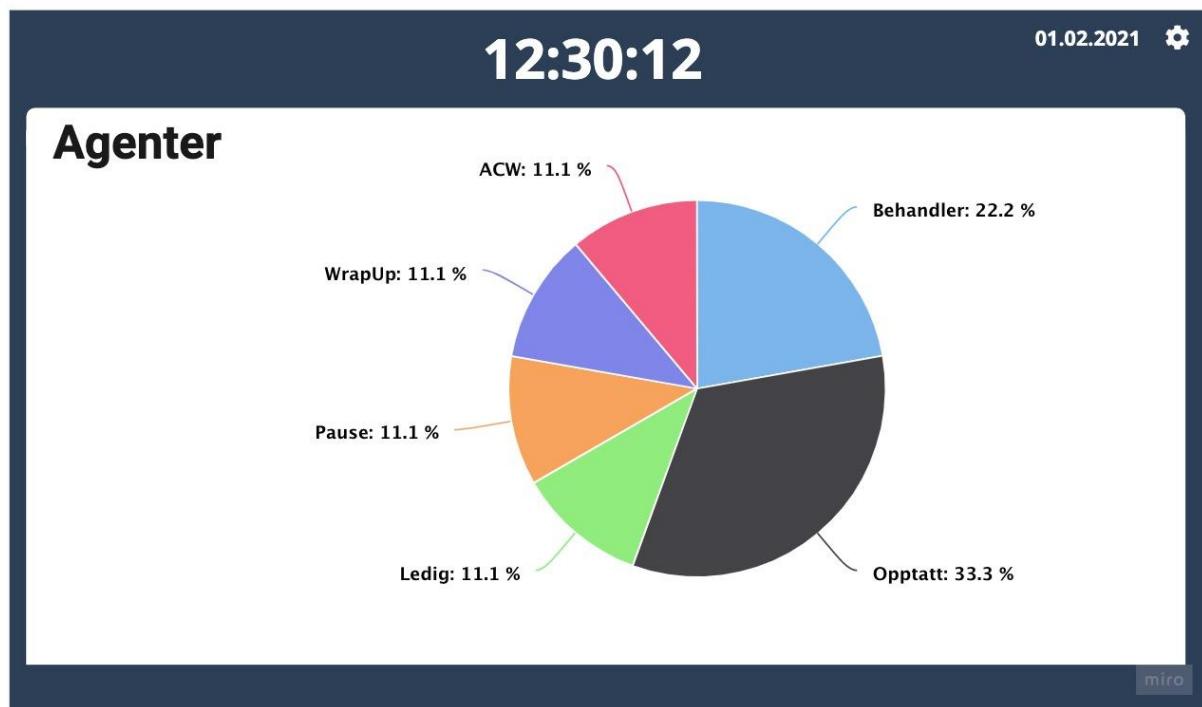
**12:30:12**

01.02.2021 

## Agenter

Agentnavn	Profil ↓	Agentgruppe	Status	Tid i status	Besvart	Mottatt skriftlig	Gjennomsnittlig samtaletid	Gjennomsnittlig ringetid	Gjennomsnittlig behandlingstid
<b>Christian Strand</b>	Vintersport	Ski	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10	
<b>Lise Johansen</b>	Vintersport	Skiskyting	PAUSE	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10	
<b>Bent Stiansen</b>	Vintersport	Vintersport	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10	
<b>Thomas Alsgaard</b>	Vintersport	Ski	OPPTATT	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10	
<b>Jenny Skavland</b>	TV	TV	ACW	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10	
<b>Espen Lind</b>	Sentralbord	Sentralbord	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10	
<b>Kurt Nilsen</b>	Musikk	Gitar	WRAPUP	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10	
<b>Lise Johansen</b>	Musikk	Gitar	PAUSE	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10	
<b>Kristian Eriksen</b>	Musikk	Piano	BEHANDLER	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10	
<b>Stian Staysman</b>	Musikk	Sanger	OPPTATT	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10	
<b>Tom Eriksen</b>	Musikk	Gitar	ACW	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10	
<b>Solveig Kloppen</b>	Musikk	Gitar	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10	
<b>Maria Mena</b>	Kjøkken	Kjøkken	WRAPUP	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10	
<b>Erlend Haaland</b>	Fotball	Fotball	LEDIG	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10	

miro



## ⚙️ Valg

Velg filtrering for agentgruppe

Søk ..

Alle

Support

Salg

Service

Sentralbord

Trommer

Triangel

Bass

Vesker

Ski

Hatter

Sko

Tennis

Volleyball

Bass

Gitar

Trompet

Smykker og klær

Kjøkken

**Valgt:**

- *Sentralbord*
- *Gitar*
- *Smykker og klær*
- *Ski*
- *Fotball*
- *Volleyball*

**Ønsker du overordnet oversikt:**

Velg en:

Kakediagram

Stolpediagram

## ⚙️ Valg

Velg filtrering for agentgruppe

Søk ..

- Alle
  - Support
  - Salg
  - Service
  - Sentralbord
  - Trommer
  - Triangel
  - Bass
  - Vesker
  - Ski
- Hatter
- Sko
- Tennis
- Volleyball
- Bass
- Gitar
- Trompet
- Smykker og klær
- Kjøkken

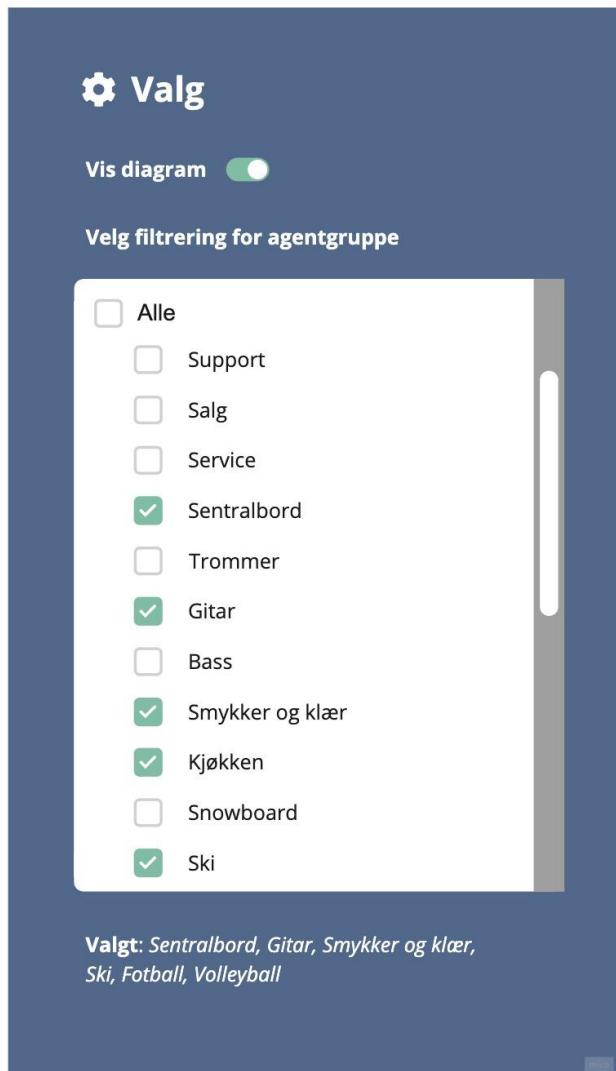
### Valgt:

- *Sentralbord*
- *Gitar*
- *Smykker og klær*
- *Ski*
- *Fotball*
- *Volleyball*

Grupper etter status

Grupper etter status

miro



## 10. Brukertest

- Brukertestet et utvalgt prototyper på Thomas (og Moritz). Ola kunne ikke være med.
- Fått tilbakemelding på evt endringer

**12:30:12**

**Agenter**

Agentnavn	Status ↑	Tid i status	Profil	Agentgruppe	Besvart	Mottatt skriftlig	Gjennomsnittlig samtaletid	Gjennomsnittlig behandlingstid
Christian Strand	LEDIG	00:04:10	Vintersport	Ski	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	LEDIG	00:04:10	Vintersport	Skiskyting	4	4	00:04:10	00:04:10
Bent Stiansen	LEDIG	00:04:10	Vintersport	Vintersport	4	4	00:04:10	00:04:10
Thomas Alsgaard	BEHANDLER	00:04:10	Vintersport	Ski	4	4	00:04:10	00:04:10
Jenny Skavland	BEHANDLER	00:04:10	TV	TV	4	4	00:04:10	00:04:10
Espen Lind	BEHANDLER	00:04:10	Sentralbord	Sentralbord	4	4	00:04:10	00:04:10
Kurt Nilsen	WRAPUP	00:04:10	Musikk	Gitar	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	ACW	00:04:10	Musikk	Gitar	4	4	00:04:10	00:04:10
Kristian Eriksen	ACW	00:04:10	Musikk	Piano	4	4	00:04:10	00:04:10
Stian Staysman	PAUSE	00:04:10	Musikk	Sanger	4	4	00:04:10	00:04:10
Tom Eriksen	OPPTATT	00:04:10	Musikk	Gitar	4	4	00:04:10	00:04:10
Solveig Kloppen	OPPTATT	00:04:10	Musikk	Gitar	4	4	00:04:10	00:04:10
Maria Mena	OPPTATT	00:04:10	Kjøkken	Kjøkken	4	4	00:04:10	00:04:10
Erlend Haaland	OPPTATT	00:04:10	Fotball	Fotball	4	4	00:04:10	00:04:10

**12:30:12**

**Agenter**

Agentnavn	Status ↑	Tid i status	Profil	Agentgruppe	Besvart	Mottatt skriftlig	Gjennomsnittlig samtaletid	Gjennomsnittlig behandlingstid
Christian Strand	LEDIG	00:04:10	Vintersport	Ski	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	LEDIG	00:04:10	Vintersport	Skiskyting	4	4	00:04:10	00:04:10
Bent Stiansen	LEDIG	00:04:10	Vintersport	Vintersport	4	4	00:04:10	00:04:10
Thomas Alsgaard	BEHANDLER	00:04:10	Vintersport	Ski	4	4	00:04:10	00:04:10
Jenny Skavland	BEHANDLER	00:04:10	TV	TV	4	4	00:04:10	00:04:10
Espen Lind	BEHANDLER	00:04:10	Sentralbord	Sentralbord	4	4	00:04:10	00:04:10
Kurt Nilsen	WRAPUP	00:04:10	Musikk	Gitar	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	ACW	00:04:10	Musikk	Gitar	4	4	00:04:10	00:04:10
Kristian Eriksen	ACW	00:04:10	Musikk	Piano	4	4	00:04:10	00:04:10
Stian Staysman	PAUSE	00:04:10	Musikk	Sanger	4	4	00:04:10	00:04:10
Tom Eriksen	OPPTATT	00:04:10	Musikk	Gitar	4	4	00:04:10	00:04:10
Solveig Kloppen	OPPTATT	00:04:10	Musikk	Gitar	4	4	00:04:10	00:04:10
Maria Mena	OPPTATT	00:04:10	Kjøkken	Kjøkken	4	4	00:04:10	00:04:10
Erlend Haaland	OPPTATT	00:04:10	Fotball	Fotball	4	4	00:04:10	00:04:10

**12:30:12**

01.02.2021 

## Agenter

Agentnavn	Status ↑	Tid i status	Profil	Agentgruppe	Besvart	Mottatt skriftlig	Gjennomsnittlig samtaletid	Gjennomsnittlig behandlingstid
Christian Strand	LEDIG	00:04:10	Vintersport	Ski	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	LEDIG	00:04:10	Vintersport	Skiskyting	4	4	00:04:10	00:04:10
Bent Stiansen	LEDIG	00:04:10	Vintersport	Vintersport	4	4	00:04:10	00:04:10
Thomas Alsgaard	BEHANDLER	00:04:10	Vintersport	Ski	4	4	00:04:10	00:04:10
Jenny Skavland	BEHANDLER	00:04:10	TV	TV	4	4	00:04:10	00:04:10
Espen Lind	BEHANDLER	00:04:10	Sentralbord	Sentralbord	4	4	00:04:10	00:04:10
Kurt Nilsen	WRAPUP	00:04:10	Musikk	Gitar	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	ACW	00:04:10	Musikk	Gitar	4	4	00:04:10	00:04:10
Kristian Eriksen	ACW	00:04:10	Musikk	Piano	4	4	00:04:10	00:04:10
Stian Staysman	PAUSE	00:04:10	Musikk	Sanger	4	4	00:04:10	00:04:10
Tom Eriksen	OPPTATT	00:04:10	Musikk	Gitar	4	4	00:04:10	00:04:10
Solveig Kloppen	OPPTATT	00:04:10	Musikk	Gitar	4	4	00:04:10	00:04:10
Maria Mena	OPPTATT	00:04:10	Kjøkken	Kjøkken	4	4	00:04:10	00:04:10
Erlend Haaland	OPPTATT	00:04:10	Fotball	Fotball	4	4	00:04:10	00:04:10

miro

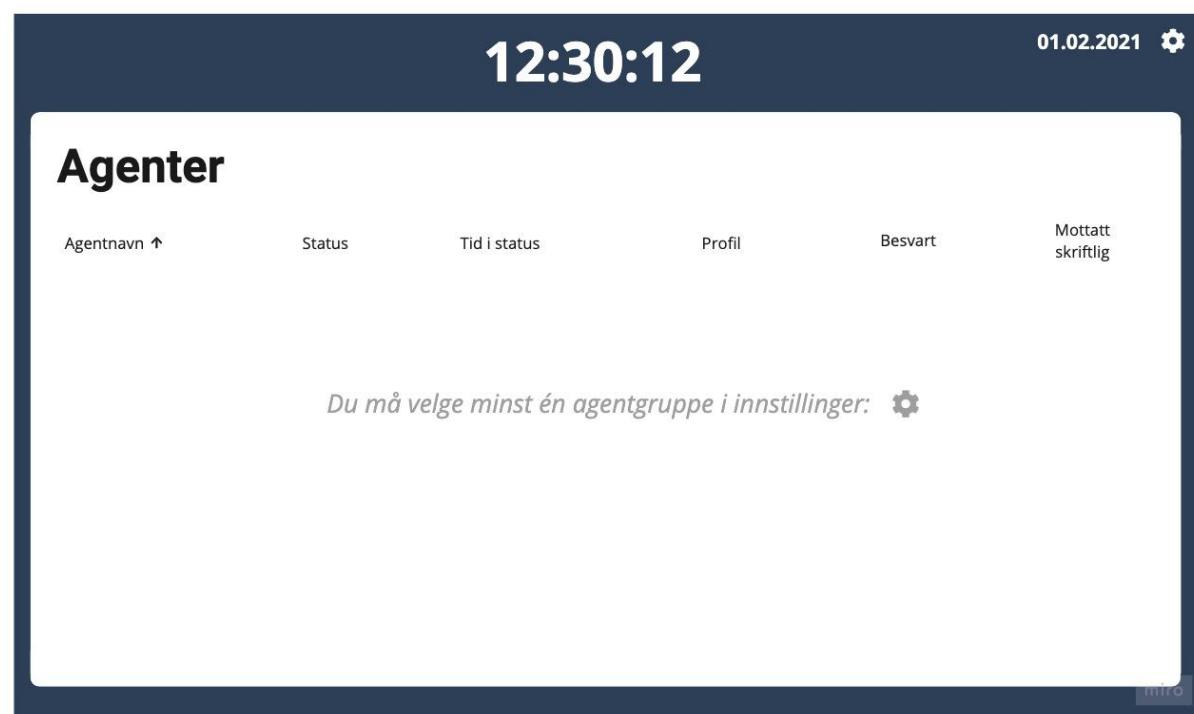
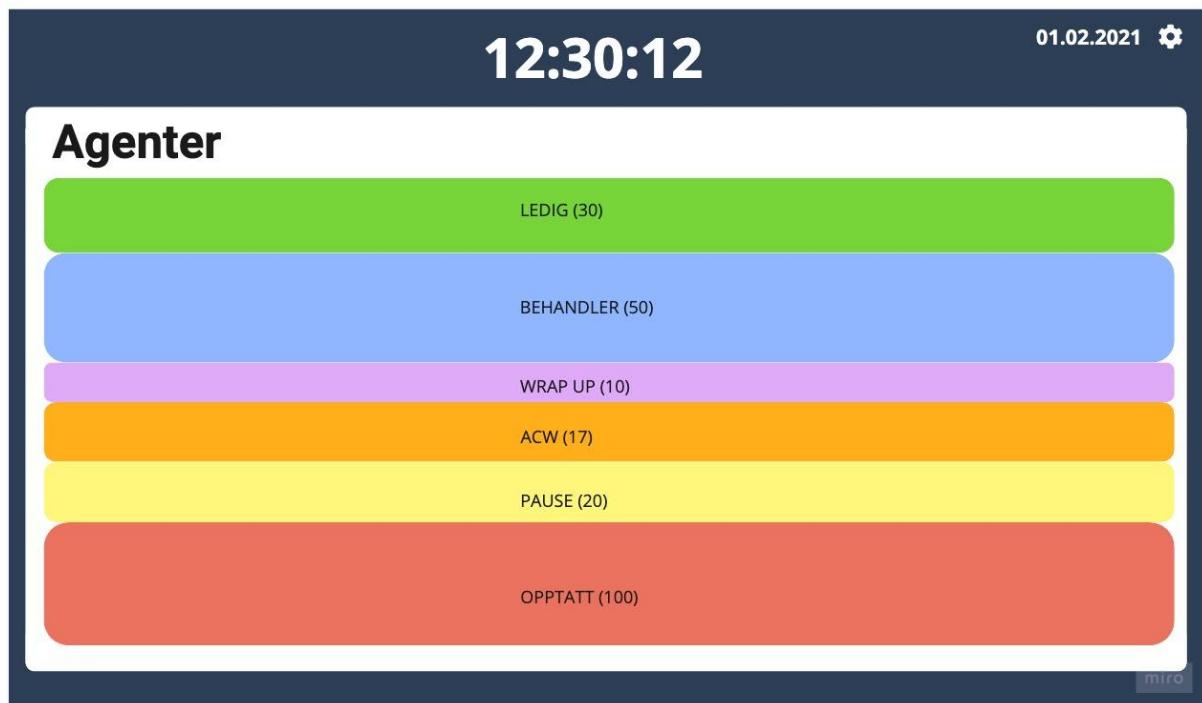
**12:30:12**

01.02.2021 

## Agenter

Agentnavn	Status	Tid i status	Profil ↓	Agentgruppe	Besvart	Mottatt skriftlig	Gjennomsnittlig samtaletid	Gjennomsnittlig ringetid	Gjennomsnittlig behandlingstid
Christian Strand	BEHANDLER	00:04:10	Vintersport	Ski	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Lise Johansen	PAUSE	00:04:10	Vintersport	Skiskyting	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Bent Stiansen	BEHANDLER	00:04:10	Vintersport	Vintersport	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Thomas Alsgaard	OPPTATT	00:04:10	Vintersport	Ski	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Jenny Skavland	ACW	00:04:10	TV	TV	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Espen Lind	LEDIG	00:04:10	Sentralbord	Sentralbord	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Kurt Nilsen	WRAPUP	00:04:10	Musikk	Gitar	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Lise Johansen	PAUSE	00:04:10	Musikk	Gitar	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Kristian Eriksen	BEHANDLER	00:04:10	Musikk	Piano	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Stian Staysman	OPPTATT	00:04:10	Musikk	Sanger	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Tom Eriksen	ACW	00:04:10	Musikk	Gitar	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Solveig Kloppen	LEDIG	00:04:10	Musikk	Gitar	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Maria Mena	WRAPUP	00:04:10	Kjøkken	Kjøkken	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Erlend Haaland	LEDIG	00:04:10	Fotball	Fotball	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10

miro



12:30:12

## Agenter

Agentnavn ↑ Status Tid i status

Du må velge minst én agentgruppe i innstillingene.

Innstillinger

Vis diagram

Velg filtrering for agentgruppe

Søk ..

- Velg alle
- Bass
- Gitar
- Kjøkken
- Salg
- Sentralbord
- Service
- Smykker og klær
- Support
- Trommer

miro

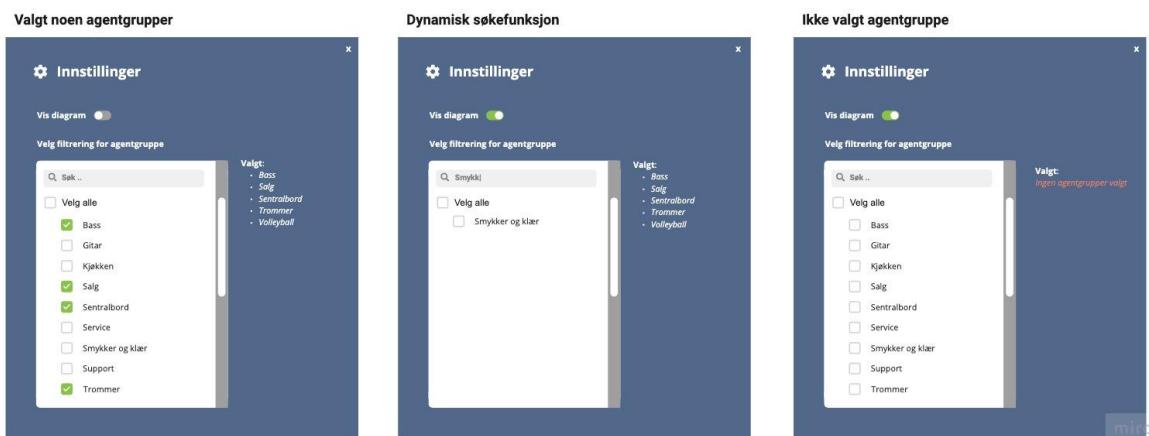
12:30:12 01.02.2021 

## Agenter

Agentnavn ↑ Profil Agentgruppe Status Tid i status Besvart Mottatt skriftlig Gjennomsnittlig samtaletid Gjennomsnittlig ringetid

 *Tilkobling til websocket feilet, sanntidsdata blir ikke oppdatert*

miro



The dashboard features a large digital clock at the top center showing **12:30:12**. In the top right corner, there is a date **01.02.2021** and a gear icon. Below the clock, the title **Agenter** is displayed in a large, bold font.

Agentnavn	Status ↑	Tid i status	Profil	Besvart	Mottatt skriftlig
<b>Christian Strand</b>	<b>LEDIG</b>	<b>00:04:10</b>	Vintersport	4	4
<b>Lise Johansen</b>	<b>LEDIG</b>	<b>00:04:10</b>	Vintersport	4	4
<b>Bent Stiansen</b>	<b>LEDIG</b>	<b>00:04:10</b>	Vintersport	4	4
<b>Thomas Alsgaard</b>	<b>BEHANDLER</b>	<b>00:04:10</b>	Vintersport	4	4
<b>Jenny Skavland</b>	<b>BEHANDLER</b>	<b>00:04:10</b>	TV	4	4
<b>Espen Lind</b>	<b>BEHANDLER</b>	<b>00:04:10</b>	Sentralbord	4	4
<b>Kurt Nilsen</b>	<b>WRAPUP</b>	<b>00:00:03</b>	Musikk	4	4
<b>Lise Johansen</b>	<b>ACW</b>	<b>00:04:10</b>	Musikk	4	4
<b>Kristian Eriksen</b>	<b>ACW</b>	<b>00:04:10</b>	Musikk	4	4
<b>Stian Staysman</b>	<b>PAUSE</b>	<b>00:04:10</b>	Musikk	4	4
<b>Tom Eriksen</b>	<b>OPPTATT</b>	<b>00:04:10</b>	Musikk	4	4
<b>Solveig Kloppen</b>	<b>OPPTATT</b>	<b>00:04:10</b>	Musikk	4	4
<b>Maria Mena</b>	<b>OPPTATT</b>	<b>00:04:10</b>	Kjøkken	4	4
<b>Erlend Haaland</b>	<b>OPPTATT</b>	<b>00:04:10</b>	Fotball	4	4

## 11. UX-forslag

**Bør brukeren få tilbakemelding om at valgene også blir lagret?**

I følge: <https://www.nngroup.com/articles/cancel-vs-close/>;  
bar X knappen markeres med tekst også. Fordi den kan både bety cancel og close.

"When users intend to dismiss a modal or view by clicking the X button, but the system instead completely cancels the process and clears all their work, it is disheartening at best, and maddening at worst. Yes, the X icon is commonly recognized by users to mean either to cancel or to close, but distinguishing between the two possibilities is critical for the success of the interaction."

**Forklare med skrift**

miro

**Forslag til ikoner for sortering**

Kan brukes på status, kanskje vi kunne puttet farger på radene, f.eks.

Kan brukes på Profil i alfabetisk rekkefølge

Kan brukes på tall i nummerisk økende rekkefølge

Agentnavn	Status	Tid i status	Profil	Agentgruppe	Besvart	Mottatt skriving	Gjennomsnittlig samtaletid	Gjennomsnittlig ringtid	Gjennomsnittlig behandlingstid
Christian Strand	BEHANDLER	00:04:10	Vintersport	Ski	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Lise Johansen	PAUSE	00:04:10	Vintersport	Ski	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Bent Stiansen	BEHANDLER	00:04:10	Vintersport	Vintersport	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Thomas Alsgaard	OPPTATT	00:04:10	Vintersport	Ski	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Jenny Skavland	ACW	00:04:10	TV	TV	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Espen Lind	LEDIG	00:04:10	Sentralbord	Sentralbord	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Kurt Nilsen	WRAPUP	00:04:10	Musikk	Gitar	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Lise Johansen	PAUSE	00:04:10	Musikk	Gitar	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Kristian Eriksen	BEHANDLER	00:04:10	Musikk	Piano	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Stian Staysman	OPPTATT	00:04:10	Musikk	Sanger	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Tom Eriksen	ACW	00:04:10	Musikk	Gitar	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Solveig Kloppen	LEDIG	00:04:10	Musikk	Gitar	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Maria Mena	WRAPUP	00:04:10	Kjækken	Kjækken	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10
Erlend Haaland	LEDIG	00:04:10	Fotball	Fotball	4	4	00:04:10	00:04:10	00:10:10

miro

## 12. Prototype for Wave / Zisson Interact

- Hvordan det skal se ut i Wav-e / Zisson Interact-systemet

The screenshot shows a dashboard titled "Agenter" with a bar chart representing agent status. The bars are color-coded: green (LEDIG), blue (BEHANDLE), purple (WRAP UP), orange (ACW), yellow (PAUSE), and red (OPPTATT). To the right, a modal window titled "Innstillinger" is open, showing filtering options for agent groups. A sidebar lists various categories like Bass, Gitar, Kjøkken, etc., with checkboxes. A note at the bottom right of the modal says "miro".

The screenshot shows a "zisson" settings page with several dropdown menus and checkboxes. Annotations highlight specific parts of the interface:

- A pink box on the left asks: "Logo var snakk om å ha som MVP?" with an arrow pointing to the "Logo" section.
- A pink box on the right asks: "Hvordan tilbakemelding på pinkode?" with an arrow pointing to the "Valgt" section.
- A yellow box at the bottom left suggests: "Bør søk være plassert sånn som i Zisson sitt innstillinger bilde?" with an arrow pointing to the search dropdown.
- A yellow box in the center asks: "Må ha beskjed om stigende, alfabetsik osv???" with an arrow pointing to the sorting dropdown.
- A teal box at the bottom right asks: "Valgte radio for man kan bare velge en?" with an arrow pointing to the radio button selection area.

## Vis valgte

## Vis ikke valgte

1234 |  Valgt

\*\*\*\* |  Valgt

*Validering av pin:*

**Pinkode**

123  Må bestå av 4 siffer

miro

zisson **12:30:12** 01.02.2021

## Agenter

Agentnavn	Status ↑	Tid i status	Callstatus	Profil	Agentgruppe	Besvart	Mottatt skriftlig
Christian Strand	LEDIG	00:04:10		Vintersport	Ski	4	4
Lise Johansen	LEDIG	00:04:10		Vintersport	Skiskyting	4	4
Bent Stiansen	LEDIG	00:04:10		Vintersport	Vintersport	4	4
Thomas Alsgaard	BEHANDLER	00:04:10		Vintersport	Ski	4	4
Jenny Skavland	BEHANDLER	00:04:10		TV	TV	4	4
Espen Lind	BEHANDLER	00:04:10		Sentralbord	Sentralbord	4	4
Kurt Nilsen	WRAPUP	00:04:10		Musikk	Gitar	4	4
Lise Johansen	ACW	00:04:10		Musikk	Gitar	4	4
Kristian Eriksen	ACW	00:04:10		Musikk	Piano	4	4
Stian Staysman	PAUSE	00:04:10		Musikk	Sanger	4	4
Tom Eriksen	OPPTATT	00:04:10	00:01:10 +4792338233	Musikk	Gitar	4	4
Solveig Kloppen	OPPTATT	00:04:10	00:01:10 +4792338233	Musikk	Gitar	4	4
Maria Mena	OPPTATT	00:04:10	00:01:10 +4792338233	Kjøkken	Kjøkken	4	4
Erlend Haaland	OPPTATT	00:04:10	00:01:10 +4792338233	Fotball	Fotball	4	4

miro

## Agenter

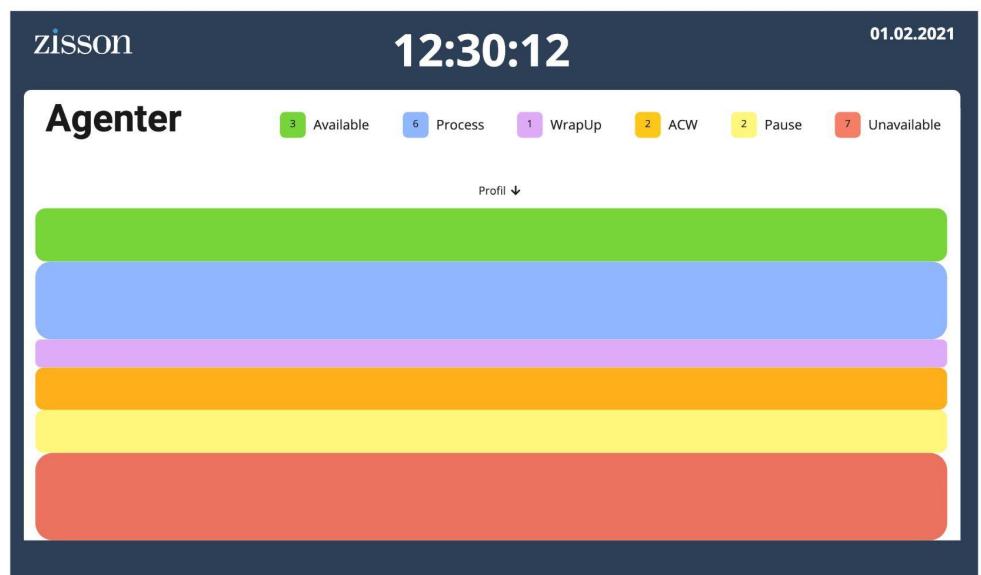
Agentnavn	Status ↑	Tid i status	Callstatus	Profil	Agentgruppe	Besvart	Mottatt skriftlig
Christian Strand	LEDIG	00:04:10		Vintersport	Ski	4	4
Lise Johansen	LEDIG	00:04:10		Vintersport	Skiskyting	4	4
Bent Stiansen	LEDIG	00:04:10		Vintersport	Vintersport	4	4
Thomas Alsgaard	BEHANDLER	00:04:10		Vintersport	Ski	4	4
Jenny Skavland	BEHANDLER	00:04:10		TV	TV	4	4
Espen Lind	BEHANDLER	00:04:10		Sentralbord	Sentralbord	4	4
Kurt Nilsen	WRAPUP	00:00:03		Musikk	Gitar	4	4
Lise Johansen	ACW	00:04:10		Musikk	Gitar	4	4
Kristian Eriksen	ACW	00:04:10		Musikk	Piano	4	4
Stian Staysman	PAUSE	00:04:10		Musikk	Sanger	4	4
Tom Eriksen	OPPTATT	00:04:10 00:01:10 +4792338233		Musikk	Gitar	4	4
Solveig Kloppen	OPPTATT	00:04:10 00:01:10 +4792338233		Musikk	Gitar	4	4
Maria Mena	OPPTATT	00:04:10 00:01:10 +4792338233		Kjøkken	Kjøkken	4	4
Erlend Haaland	OPPTATT	00:04:10 00:01:10 +4792338233		Fotball	Fotball	4	4

miro

## 13. Forslag nytt diagram:



miro



miro

zisson 12:30:12 01.02.2021

### Agenter

Available: 3 Process: 6 WrapUp: 1 ACW: 2 Pause: 2 Unavailable: 7

Agentnavn	Status ↑	Tid i status	Callstatus	Profil	Agentgruppe
Christian Strand	LEDIG	00:04:10		Vintersport	Ski
Lise Johansen	LEDIG	00:04:10		Vintersport	Skiskytning
Bent Stiansen	LEDIG	00:04:10		Vintersport	Vintersport
Thomas Alsgaard	BEHANDLER	00:04:10		Vintersport	Ski
Jenny Skavland	BEHANDLER	00:04:10		TV	TV
Espen Lind	BEHANDLER	00:04:10		Sentralbord	Sentralbord
Kurt Nilsen	WRAPUP	00:04:10		Musikk	Gitar
Lise Johansen	ACW	00:04:10		Musikk	Gitar
Kristian Eriksen	ACW	00:04:10		Musikk	Piano
Stian Staysman	PAUSE	00:04:10		Musikk	Sanger
Tom Eriksen	OPPTATT	00:04:10	00:01:10 +4792338233	Musikk	Gitar
Solveig Kloppen	OPPTATT	00:04:10	00:01:10 +4792338233	Musikk	Gitar
Maria Mena	OPPTATT	00:04:10	00:01:10 +4792338233	Kjøkken	Kjøkken
Erlend Haaland	OPPTATT	00:04:10	00:01:10 +4792338233	Fotball	Fotball

miro

zissson 12:30:12 01.02.2021

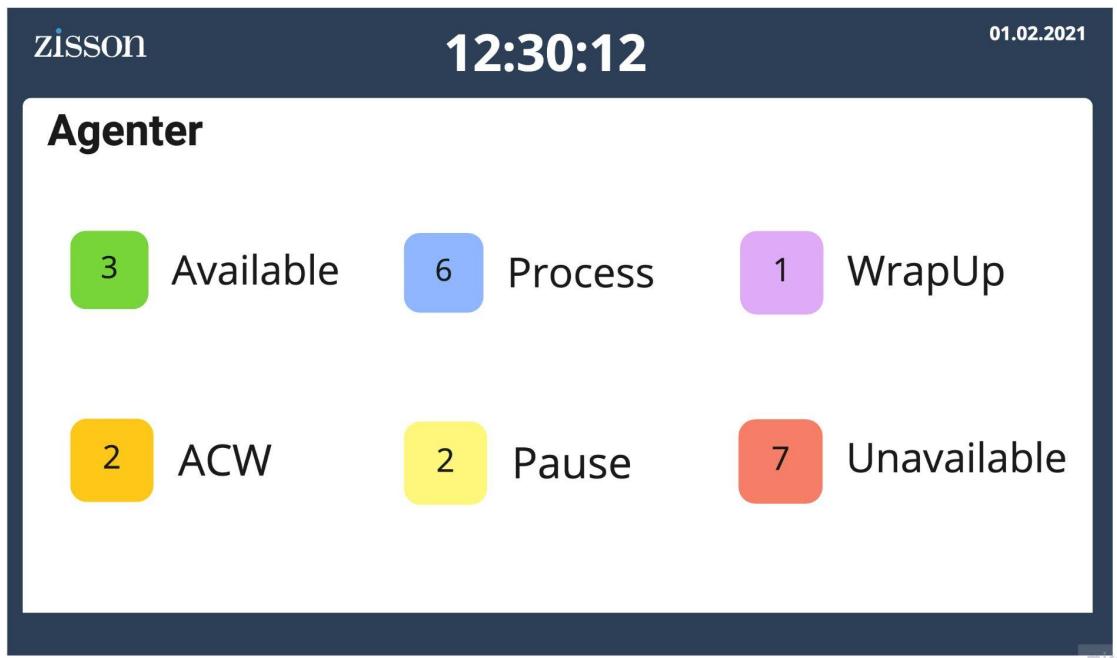
### Agenter

Agentnavn	Status ↑	Tid i status	Callstatus	Profil	Agentgruppe
Christian Strand	LEDIG	00:04:10		Vintersport	Ski
Lise Johansen	LEDIG	00:04:10		Vintersport	Skiskyting
Bent Stiansen	LEDIG	00:04:10		Vintersport	Vintersport
Thomas Alsgaard	BEHANDLER	00:04:10		Vintersport	Ski
Jenny Skavland	BEHANDLER	00:04:10		TV	TV
Espen Lind	BEHANDLER	00:04:10		Sentralbord	Sentralbord
Kurt Nilsen	WRAPUP	00:04:10		Musikk	Gitar
Lise Johansen	ACW	00:04:10		Musikk	Gitar
Kristian Eriksen	ACW	00:04:10		Musikk	Piano
Stian Staysman	PAUSE	00:04:10		Musikk	Sanger
Tom Eriksen	OPPTATT	00:04:10	00:01:10 +4792338233	Musikk	Gitar
Solveig Kloppen	OPPTATT	00:04:10	00:01:10 +4792338233	Musikk	Gitar
Maria Mena	OPPTATT	00:04:10	00:01:10 +4792338233	Kjøkken	Kjøkken
Erlend Haaland	OPPTATT	00:04:10	00:01:10 +4792338233	Fotball	Fotball

3 Available  
6 Process  
1 WrapUp  
2 ACW  
2 Pause  
7 Unavailable

New window  
- enabled  
with toggle in  
wave

miro



miro

## 14. MVP for Wave

- Etter brukertest av prototyper for Wave-systemet med Thomas og Mortiz

- Gjort endringer Thomas har foreslått, godkjent og ikke-godkjent

The screenshot shows the zisson|interact interface. On the left, there's a sidebar with options like 'Innstillinger', 'Innstillinger' (selected), 'Banner message', and 'Logo'. The main area has tabs for 'Innstillinger', 'Diagram', 'Vis som diagram' (with a switch), 'PIN', and 'Pinkode'. In the 'Pinkode' section, there's a button 'Førre siffer' and a note 'Ikke valgt'. Below it is a 'Sortering' section with sorting options for columns like 'Agentnavn', 'Status', 'Tid i status', 'Profil' (selected), 'Besvart', 'Mottatt skriftlig', 'Agentgruppe', and 'Call status'. A 'Velg sortering av kolonnen' dropdown is open, showing items like 'Stigende (minst til størst / A-A)' and 'Synkende (størst til minst / A-A)'. On the right, there's a sidebar titled 'Søk i 30 queues' with a search bar and dropdowns for 'Vis alle (30)', 'Vis valgte (4)', and 'Vis ikke valgte (26)'. The sidebar also lists categories: Bass, Gitar, Kjøkken, Salg, Sentralbord, Service, Smykker og klær, Support, Trommer, Teknologi, Bass, Gitar, Kjøkken, Salg, Sentralbord, Service, Smykker og klær, Support, Trommer.

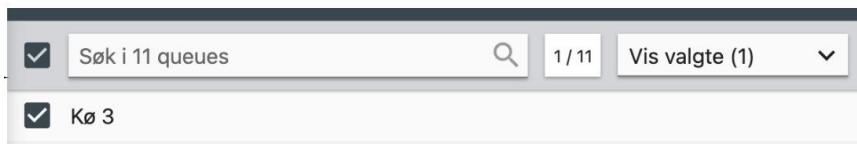
Forslag for passordvalidering:

The mockup shows a form for entering a pin. The first input field contains '1234' with a green checkmark icon and the text 'Valgt'. Below it is a note 'Validering av pin:'. The second input field is labeled 'Pinkode' and contains '123' with a red checkmark icon and the text 'Må bestå av 4 siffer'.



Utsnitt fra ReWave fra før - tenkte å implementere likt så det blir gjennomgående:

## Vis valgte



## Vis ikke valgte

Lagre

Søk i 11 queues

10 / 11

Ikke valgte (10)

Vis alle (11)

Vis valgte (1)

**Ikke valgte (10)**

Sentralbord

chat queue group

Kø 2

telefon

Kø 4

Kø 5

miro

## 15. Ny løsning på diagram-form

- Hvordan forenkle oppstillingen av agenter i status





Alternativ - implementere det i tabell:

**Agenter**

Agentnavn	Status ↑	Tid i status	Callstatus	Profil	Agentgruppe
Christian Strand	LEDIG	00:04:10		Vintersport	Ski
Lise Johansen	LEDIG	00:04:10		Vintersport	Skiskyting
Bent Stiansen	LEDIG	00:04:10		Vintersport	Vintersport
Thomas Alsgaard	BEHANDLER	00:04:10		Vintersport	Ski
Jenny Skavland	BEHANDLER	00:04:10		TV	TV
Espen Lind	BEHANDLER	00:04:10		Sentralbord	Sentralbord
Kurt Nilsen	WRAPUP	00:04:10		Musikk	Gitar
Lise Johansen	ACW	00:04:10		Musikk	Gitar
Kristian Eriksen	ACW	00:04:10		Musikk	Piano
Stian Staysman	PAUSE	00:04:10		Musikk	Sanger
Tom Eriksen	OPPTATT	00:04:10	00:01:10 +4792338233	Musikk	Gitar
Solveig Kloppen	OPPTATT	00:04:10	+4792338233	Musikk	Gitar
Maria Mena	OPPTATT	00:04:10	00:01:10 +4792338233	Kjøkken	Kjøkken
Erlend Haaland	OPPTATT	00:04:10	00:01:10 +4792338233	Fotball	Fotball

miro

zissson 12:30:12 01.02.2021

### Agenter

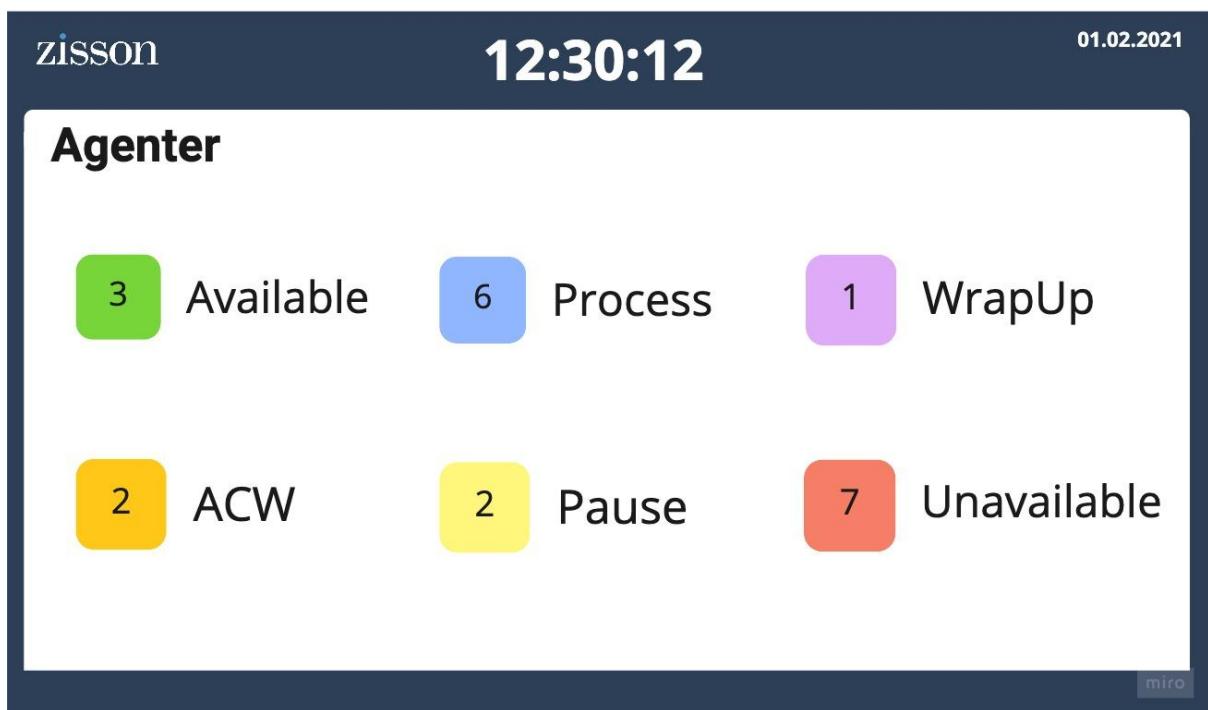
Agentnavn	Status ↑	Tid i status	Callstatus	Profil	Agentgruppe
Christian Strand	LEDIG	00:04:10	Vintersport	Ski	
Lise Johansen	LEDIG	00:04:10	Vintersport	Skiskyting	
Bent Stiansen	LEDIG	00:04:10	Vintersport	Vintersport	
Thomas Alsgaard	BEHANDLER	00:04:10	Vintersport	Ski	
Jenny Skavland	BEHANDLER	00:04:10	TV	TV	
Espen Lind	BEHANDLER	00:04:10	Sentralbord	Sentralbord	
Kurt Nilsen	WRAPUP	00:04:10	Musikk	Gitar	
Lise Johansen	ACW	00:04:10	Musikk	Gitar	
Kristian Eriksen	ACW	00:04:10	Musikk	Piano	
Stian Staysman	PAUSE	00:04:10	Musikk	Sanger	
Tom Eriksen	OPPTATT	00:04:10 00:01:10 +4792338233	Musikk	Gitar	
Solveig Kloppen	OPPTATT	00:04:10 00:01:10 +4792338233	Musikk	Gitar	
Maria Mena	OPPTATT	00:04:10 00:01:10 +4792338233	Kjøkken	Kjøkken	
Erlend Haaland	OPPTATT	00:04:10 00:01:10 +4792338233	Fotball	Fotball	

The legend contains seven items:

- Available (Green square with number 3)
- Process (Blue square with number 6)
- WrapUp (Purple square with number 1)
- ACW (Yellow square with number 2)
- Pause (Yellow square with number 2)
- Unavailable (Red square with number 7)

miro

## 16. Thomas sitt ønske på diagram-form



# Mockups

## Mock up: filtreringsmeny

- Med eller uten innrykk
- Runde eller firkantet checkboxer

The image displays five wireframe mockups of a filtering menu titled "Valg". Each mockup shows a list of filters under the heading "Velg filtrering for agentgruppe".

- Mockup 1:** Shows a list of filters with round checkboxes. The first item is "Alle" (unchecked). Other items include "Support" (checked), "Salg" (checked), "Service" (checked), "Sentralbord" (checked), "Sentralbord" (unchecked), "Sentralbord" (checked), "Sentralbord" (checked), "Sentralbord" (unchecked), "Sentralbord" (unchecked), "Sentralbord" (checked), and "Sentralbord" (unchecked).
- Mockup 2:** Shows a list of filters with square checkboxes. The first item is "Alle" (checked). Other items include "Support" (checked), "Salg" (checked), "Service" (checked), "Sentralbord" (checked), "Sentralbord" (unchecked), "Sentralbord" (checked), "Sentralbord" (checked), "Sentralbord" (unchecked), "Sentralbord" (unchecked), "Sentralbord" (checked), and "Sentralbord" (unchecked).
- Mockup 3:** Shows a list of filters with square checkboxes. The first item is "Alle" (checked). Other items include "Support" (checked), "Salg" (checked), "Service" (checked), "Sentralbord" (checked), "Trommer" (checked), "Gitar" (checked), "Bass" (checked), "Smykker og klær" (checked), "Kjøkken" (checked), "Snowboard" (checked), and "Ski" (checked).
- Mockup 4:** Shows a list of filters with square checkboxes. The first item is "Alle" (checked). Other items include "Support" (unchecked), "Salg" (unchecked), "Service" (unchecked), "Sentralbord" (checked), "Trommer" (unchecked), "Gitar" (checked), "Bass" (unchecked), "Smykker og klær" (checked), "Kjøkken" (checked), "Snowboard" (unchecked), and "Ski" (checked).
- Mockup 5:** Shows a list of filters with square checkboxes. The first item is "Alle" (unchecked). Other items include "Support" (unchecked), "Salg" (unchecked), "Service" (unchecked), "Sentralbord" (checked), "Trommer" (unchecked), "Gitar" (checked), "Bass" (unchecked), "Smykker og klær" (checked), "Kjøkken" (checked), "Snowboard" (unchecked), and "Ski" (checked).

## Mock up: vise liste med valgte agentgrupper eller ikke

The image shows two identical-looking user interface mockups side-by-side, separated by a vertical white space. Both mockups have a dark blue header bar with the word "Valg" in white. Below the header is a white section titled "Velg filtrering for agentgruppe". This section contains a list of items, each with a small checkbox and a label. Some checkboxes are checked (indicated by a green checkmark) and some are not (indicated by a grey square). The checked items are: Sentralbord, Gitar, Smykker og klær, and Ski. The uncheckable items are: Alle, Support, Salg, Service, Trommer, Bass, Smykker og klær, Kjøkken, Snowboard, and Fotball, Volleyball.

**Left Mockup:**

- Alle
- Support
- Salg
- Service
- Sentralbord
- Trommer
- Gitar
- Bass
- Smykker og klær
- Kjøkken
- Snowboard
- Ski

Valgt: Sentralbord, Gitar, Smykker og klær, Ski, Fotball, Volleyball

**Right Mockup:**

- Alle
- Support
- Salg
- Service
- Sentralbord
- Trommer
- Gitar
- Bass
- Smykker og klær
- Kjøkken
- Snowboard
- Ski

Valgt: Ingen agentgrupper valgt

## Mock up: mørk vs lys (dag-/ natt-modus)

- Ikke en del av MVP?

## Mock up: Alternativ farge på checkboxene

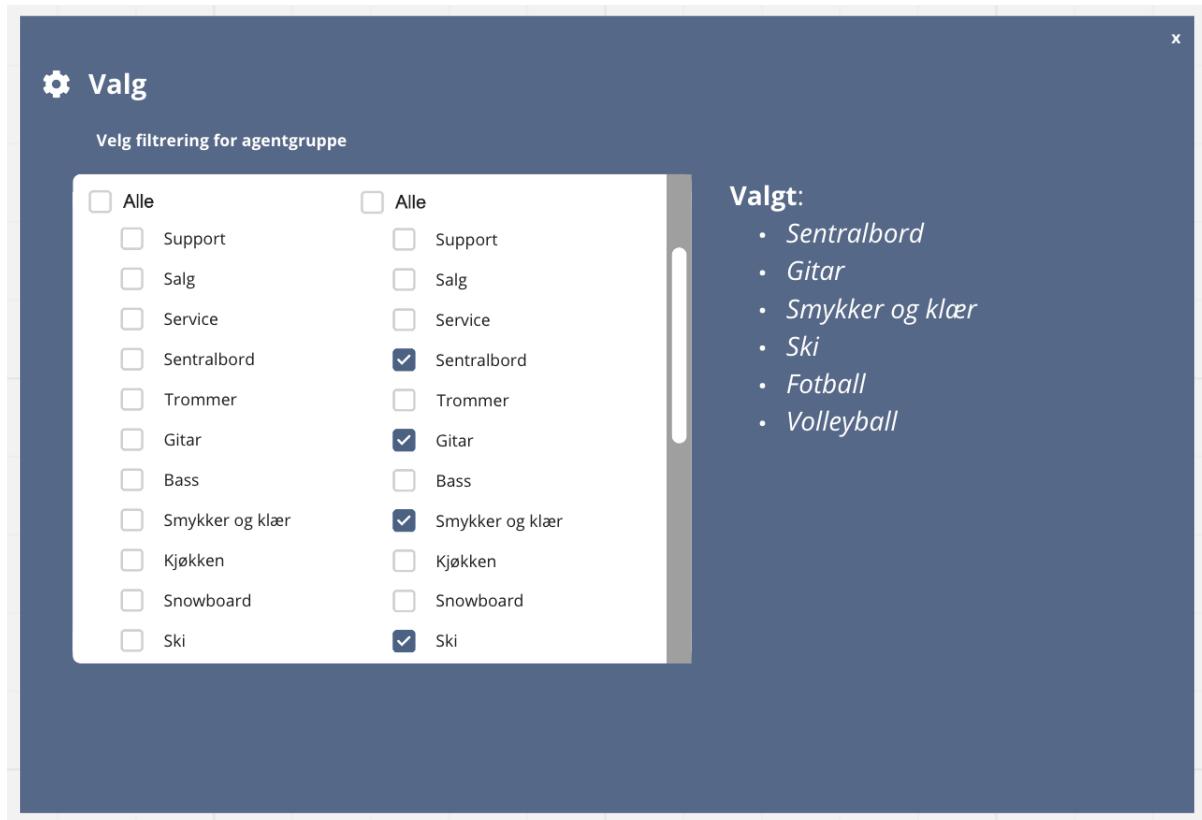
Alt. 1: mørk bakgrunn

The mockup shows a dark-themed user interface for managing agents. At the top, there is a header bar with the date "01.02.2021" and a gear icon. Below the header, the word "Agenter" is displayed in a large, bold font. A horizontal navigation bar contains links for "Agentnavn ↑", "Profil", "Agentgruppe", "Status", "Tid i status", "Besvart", "Mottatt skriftlig", "Gjennomsnittlig samtaletid", and "Gjennomsnittlig ringetid". A message in the center of the screen reads "Du må velge minst én agentgruppe i innstillingen:" followed by a gear icon.

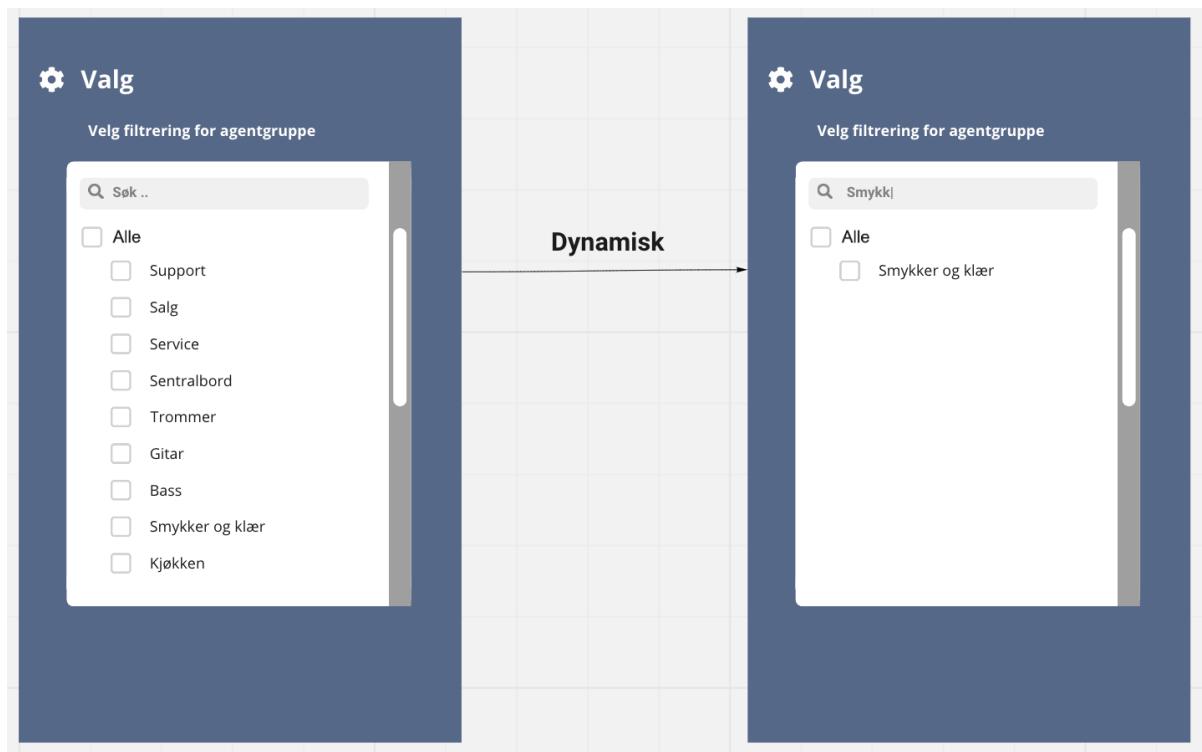
Alt. 2: lys bakgrunn

The mockup shows a light-themed user interface for managing agents. It has a similar layout to the dark version, with a header bar, the word "Agenter" in a large font, and a horizontal navigation bar with the same set of links. The central message "Du må velge minst én agentgruppe i innstillingen:" is also present, followed by a gear icon.

## Mock up: Større meny og filtreringsvindu



## Mock up: Søkefunksjon



## Mock up: Fatale feil

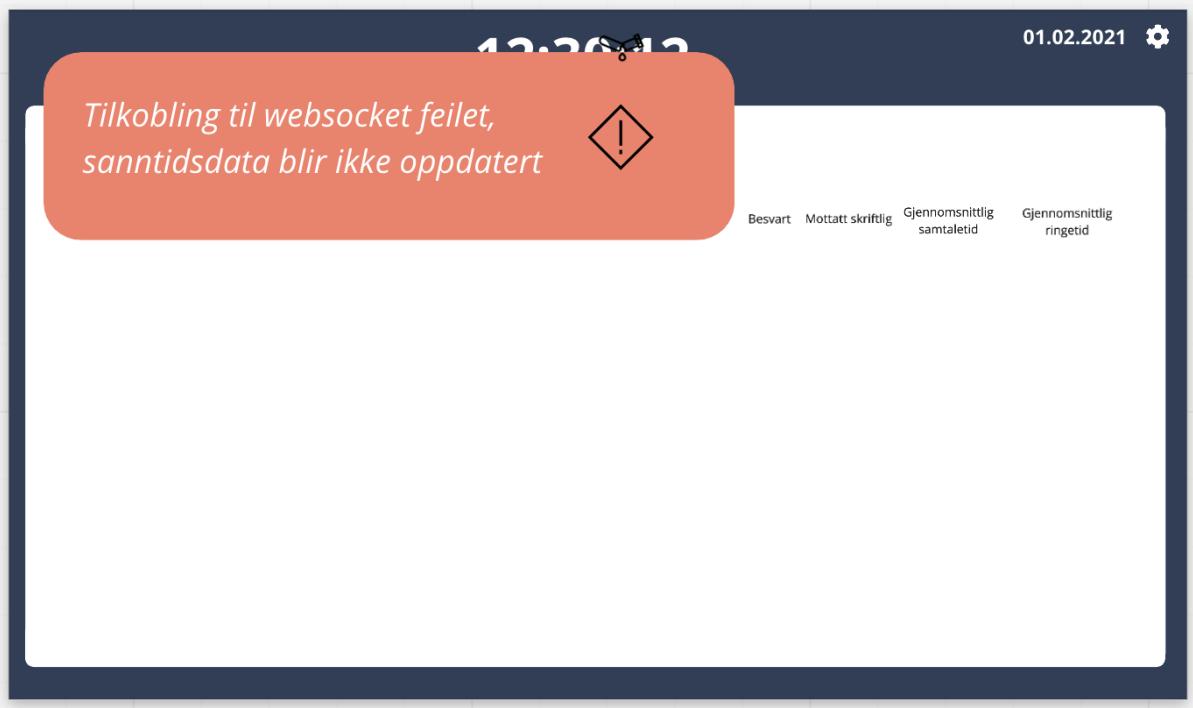
Alt. 1: Fatale feil

The screenshot shows a web application interface titled "Agenter". At the top, there is a dark header bar with the date "01.02.2021" and a gear icon. Below the header, the main content area has a large title "12:30:12" in white. Underneath the title, there is a table header with columns: Agentnavn ↑, Profil, Agentgruppe, Status, Tid i status, Besvart, Mottatt skriftlig, Gjennomsnittlig samtaletid, and Gjennomsnittlig ringetid. In the center of the page, there is a red rounded rectangle containing the text "Sanntidsdata kan ikke vises for øyeblikket." and "Vennligst prøv igjen senere." followed by a small key icon.

Alt. 2: Fatale feil

The screenshot shows a web application interface titled "Agenter". At the top, there is a dark header bar with the date "01.02.2021" and a gear icon. Below the header, there is a prominent orange banner with a yellow warning icon exclamation mark. The banner contains the text "Tilkobling til websocket feilet, sanntidsdata blir ikke oppdatert". The main content area below the banner has a table header with columns: Agentnavn ↑, Profil, Agentgruppe, Status, Tid i status, Besvart, Mottatt skriftlig, Gjennomsnittlig samtaletid, and Gjennomsnittlig ringetid.

Alt. 3: Fatale feil



Alt. 4: Fatale feil

