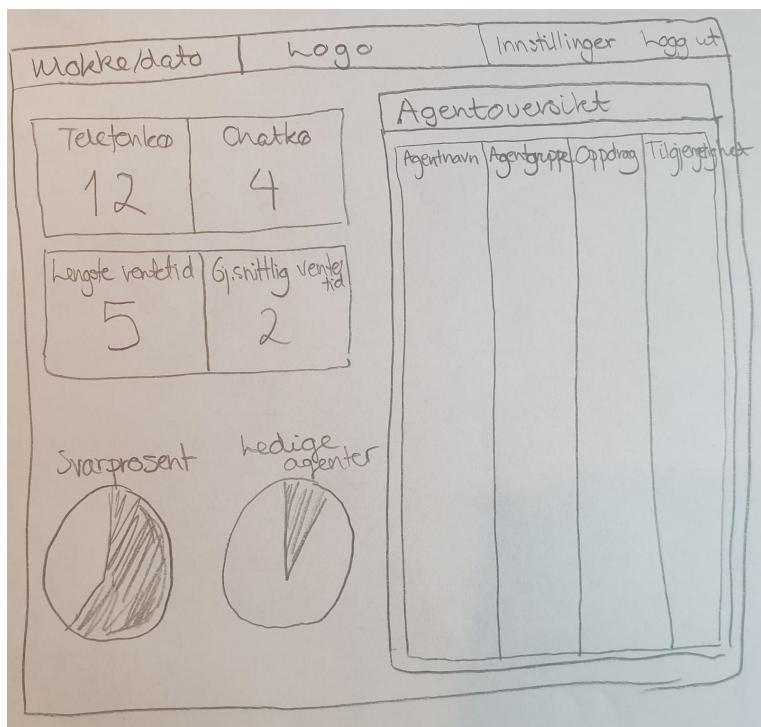
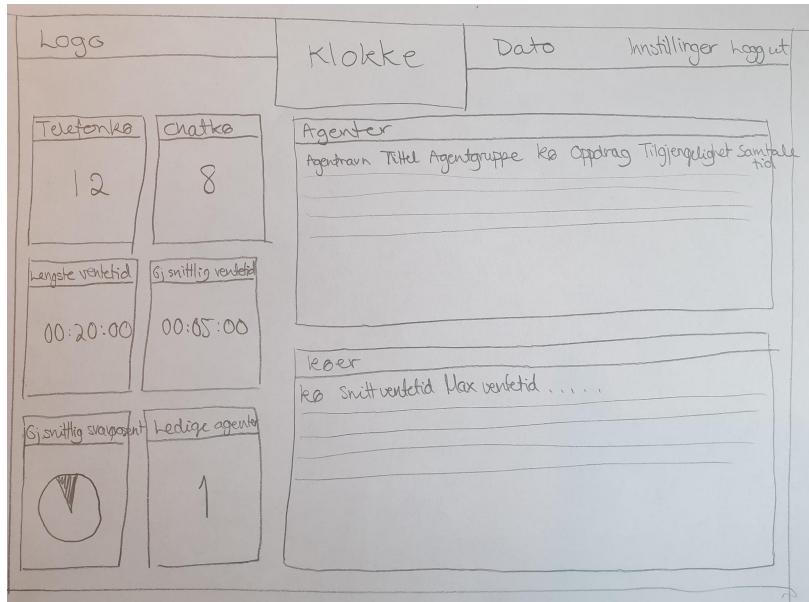
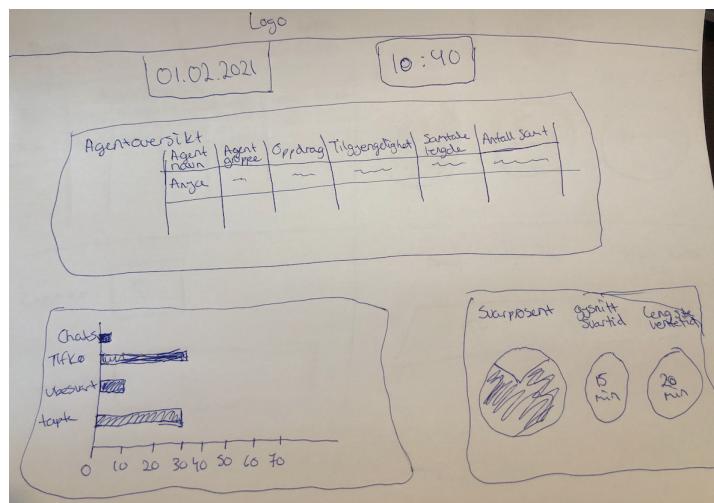


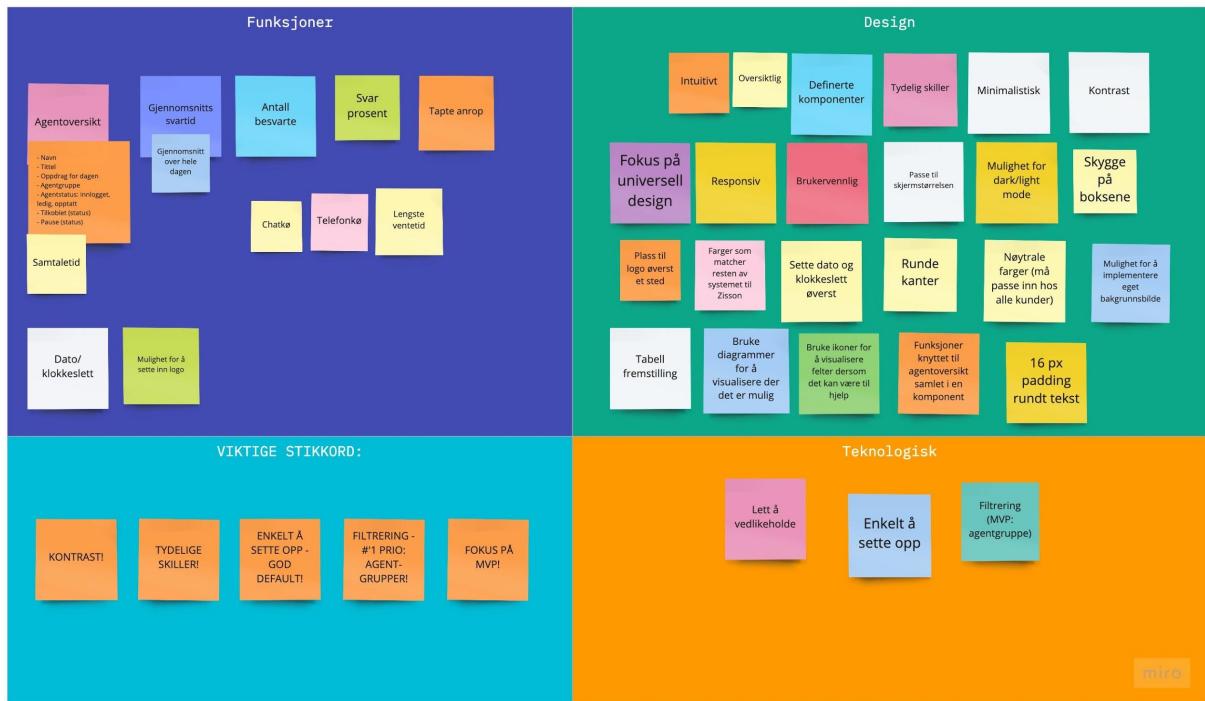
Skisser



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



Tankekart



App Development Canvas:

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

Brainstorming

Dashboard 1:

Logo	Data/klokkeslett	
Telefonkø	Gjennomsnittlig svartid	Antall besvarte anrop
Chatkø	Svarprosent	Lengste ventetid
Agentoversikt Agentnavn/ status Agentgruppe Oppdrag Tilgengelighet 		

Dato	Logo	Klokkeslett																		
01.02.2021	Zissos	10:22																		
Agentoversikt <table border="1"> <thead> <tr> <th>Agentnavn</th> <th>Agentequipe</th> <th>Oppdrag</th> <th>Tilgengelighet</th> <th>Samttalelengde</th> <th>Antall samttaler</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Agent 1</td> <td>Team 1</td> <td>Chat</td> <td>I samttale</td> <td>00:20</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Agent 2</td> <td>Team 2</td> <td>Oppdrag</td> <td>Oppdrag</td> <td>00:15</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>			Agentnavn	Agentequipe	Oppdrag	Tilgengelighet	Samttalelengde	Antall samttaler	Agent 1	Team 1	Chat	I samttale	00:20	10	Agent 2	Team 2	Oppdrag	Oppdrag	00:15	5
Agentnavn	Agentequipe	Oppdrag	Tilgengelighet	Samttalelengde	Antall samttaler															
Agent 1	Team 1	Chat	I samttale	00:20	10															
Agent 2	Team 2	Oppdrag	Oppdrag	00:15	5															
Chatkø	2	Antall ubesvarte																		
Telefonkø	30	Antall tapte anrop																		

Dashboard 2:

Logo	Dato	Logo	Klokkeslett																				
01.02.2021	10:40																						
Agentoversikt <table border="1"> <thead> <tr> <th>Agentnavn</th> <th>Agentequipe</th> <th>Oppdrag</th> <th>Tilgengelighet</th> <th>Samttalelengde</th> <th>Antall samttaler</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Agent 1</td> <td>Team 1</td> <td>Chat</td> <td>I samttale</td> <td>00:20</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Agent 2</td> <td>Team 2</td> <td>Oppdrag</td> <td>Oppdrag</td> <td>00:15</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	Agentnavn	Agentequipe	Oppdrag	Tilgengelighet	Samttalelengde	Antall samttaler	Agent 1	Team 1	Chat	I samttale	00:20	10	Agent 2	Team 2	Oppdrag	Oppdrag	00:15	5	 				
Agentnavn	Agentequipe	Oppdrag	Tilgengelighet	Samttalelengde	Antall samttaler																		
Agent 1	Team 1	Chat	I samttale	00:20	10																		
Agent 2	Team 2	Oppdrag	Oppdrag	00:15	5																		
	35		9																				
	3		5																				
Agentoversikt <table border="1"> <thead> <tr> <th>Agentnavn</th> <th>Agentequipe</th> <th>Oppdrag</th> <th>Tilgengelighet</th> <th>Samttalelengde</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Agent 1</td> <td>Team 1</td> <td>Chat</td> <td>I samttale</td> <td>00:20</td> </tr> <tr> <td>Agent 2</td> <td>Team 2</td> <td>Oppdrag</td> <td>Oppdrag</td> <td>00:15</td> </tr> <tr> <td>Agent 3</td> <td>Team 3</td> <td>Oppdrag</td> <td>Oppdrag</td> <td>00:10</td> </tr> </tbody> </table>				Agentnavn	Agentequipe	Oppdrag	Tilgengelighet	Samttalelengde	Agent 1	Team 1	Chat	I samttale	00:20	Agent 2	Team 2	Oppdrag	Oppdrag	00:15	Agent 3	Team 3	Oppdrag	Oppdrag	00:10
Agentnavn	Agentequipe	Oppdrag	Tilgengelighet	Samttalelengde																			
Agent 1	Team 1	Chat	I samttale	00:20																			
Agent 2	Team 2	Oppdrag	Oppdrag	00:15																			
Agent 3	Team 3	Oppdrag	Oppdrag	00:10																			

Dashboard 3:

13:10:03 01.02.2021	Data/klokkeslett	Logo	Innstillinger	Logg ut																					
13:10:03	01.02.2021	Logo																							
Telefonkø 12	Chatkø 4	Agentoversikt <table border="1"> <thead> <tr> <th>Agentnavn</th> <th>Agentequipe</th> <th>Oppdrag</th> <th>Tilgengelighet</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Agent 1</td> <td>Team 1</td> <td>Chat</td> <td>I telefon</td> </tr> <tr> <td>Agent 2</td> <td>Team 2</td> <td>Oppdrag</td> <td>I chat</td> </tr> <tr> <td>Agent 3</td> <td>Team 3</td> <td>Oppdrag</td> <td>Ledig</td> </tr> <tr> <td>Agent 4</td> <td>Team 4</td> <td>Oppdrag</td> <td>Pause</td> </tr> </tbody> </table>			Agentnavn	Agentequipe	Oppdrag	Tilgengelighet	Agent 1	Team 1	Chat	I telefon	Agent 2	Team 2	Oppdrag	I chat	Agent 3	Team 3	Oppdrag	Ledig	Agent 4	Team 4	Oppdrag	Pause	
Agentnavn	Agentequipe	Oppdrag	Tilgengelighet																						
Agent 1	Team 1	Chat	I telefon																						
Agent 2	Team 2	Oppdrag	I chat																						
Agent 3	Team 3	Oppdrag	Ledig																						
Agent 4	Team 4	Oppdrag	Pause																						
Lengste ventetid 5	Gj.snittlig ventetid 2																								
14:07:30																									
	35		79%		5 min																				
	9		5 min		2 min																				
	3		7 min																						
	5	Agentoversikt <table border="1"> <thead> <tr> <th>Agentnavn</th> <th>Agentequipe</th> <th>Oppdrag</th> <th>Tilgengelighet</th> <th>Samttalelengde</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Agent 1</td> <td>Team 1</td> <td>Chat</td> <td>I telefon</td> <td>27 min</td> </tr> <tr> <td>Agent 2</td> <td>Team 2</td> <td>Oppdrag</td> <td>I chat</td> <td>15 min</td> </tr> <tr> <td>Agent 3</td> <td>Team 3</td> <td>Oppdrag</td> <td>Oppdrag</td> <td>10 min</td> </tr> </tbody> </table>				Agentnavn	Agentequipe	Oppdrag	Tilgengelighet	Samttalelengde	Agent 1	Team 1	Chat	I telefon	27 min	Agent 2	Team 2	Oppdrag	I chat	15 min	Agent 3	Team 3	Oppdrag	Oppdrag	10 min
Agentnavn	Agentequipe	Oppdrag	Tilgengelighet	Samttalelengde																					
Agent 1	Team 1	Chat	I telefon	27 min																					
Agent 2	Team 2	Oppdrag	I chat	15 min																					
Agent 3	Team 3	Oppdrag	Oppdrag	10 min																					

Agentnavn	Kø	Agentgruppe	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

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	💬 2 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	Ledig ✓	00:10:01	2
Leif Hansen	Support	2	Chat	I samtale 💬 2	00:04:01	3
Lise Olsen	Sentralbord	2	Telefon	Etterarbeid 📞	00:08:01	7
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	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	
Tor Larsen	Support	2	Telefon	Pause 🚫		
Ine Sørli	Service	3	-----	Offline ⏻		

2. runde prototyping: Agentoversikt



Agenter									
Agentnavn	Profil	Agentgruppe	Status	Tid i status	Akkumulert samtalers	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	Opprettet	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

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	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

12

8

Lengste ventetid

00:20:00

Gj.snittlig ventetid

Gjennomsnittlig svarprosent

 Utsvarde svar 90,0 %
 Ikke svar 10,0 %

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	

12

8

Lengste ventetid

00:20:00

Gj.snittlig ventetid

Gjennomsnittlig svarprosent

 Utsvarde svar 90,0 %
 Ikke svar 10,0 %

Ledige agenter

1

miro



miro



miro

4. runde prototyping: Brukertest 1

- Workshop med Kim

Agenter

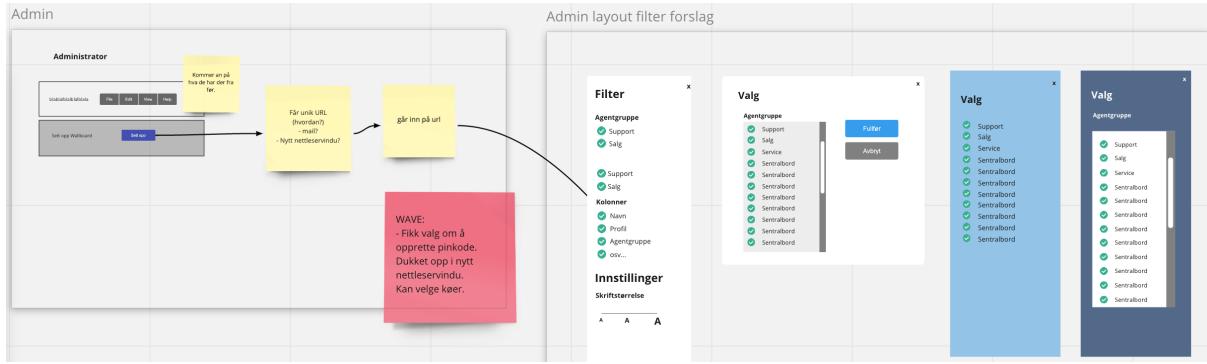
Agentnavn	Profil	Agentgruppe	Status	Tid i status	Akkumulert samtal	Akkumulert ubesvart	Max samtaletid	Ringetid	Max ringetid mot agent
Alex Thorvaldsen	Support	Support	PAUSE	00:12:00	10	0	00:12:00	00:10:00	00:01:00
Elise Olsen	Sentralbord	Sentralbord	AKTIV	-	10	2	00:02:00	00:10:00	00:00:10
Leif Hansen	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

The screenshot shows the 'Agenter' page with a 'Filter' dropdown open. The dropdown lists various agent groups, with several checked (Support, Salg, Service, Sentralbord, Sentralbord, Sentralbord, Sentralbord, Sentralbord, Sentralbord, Sentralbord, Sentralbord). A blue arrow points from the 'Filter' button on the main page to this dropdown.

2. Oppsett filtrering før agentoversikt

The screenshot shows the 'Agenter' page with a 'Filter' dropdown open. The dropdown lists various agent groups, with most checked (Support, Salg, Service, Sentralbord, Sentralbord, Sentralbord, Sentralbord, Sentralbord, Sentralbord, Sentralbord, Sentralbord). A green box on the right contains the text: "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

12:30:12

Agenter

Agentnavn ▾ Profil ▾ Agentgruppe ▾ Status ▾ Tid i status ▾ Besvart ▾ Mottatt skriftlig ▾ Gjennomskrivt ▾

Valg

Agentgruppe

- Support
- Salg
- Service
- Sentralbord

miro

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 word 'Agenter' in bold black font. Underneath the search bar are several filter dropdowns: 'Agentnavn ▾', 'Profil ▾', 'Agentgruppe ▾', 'Status ▾', 'Tid i status ▾', 'Besvart ▾', 'Mottatt skriftlig ▾', and 'Gjennomskrivt ▾'. To the right of these filters is a modal window titled 'Valg' with a dark blue header. The main content area of the modal is titled 'Agentgruppe' and contains a list of items, each with a checkbox and a label. Most items have a green checkmark in the checkbox, except for the first two which are grey. The labels are: 'Support', 'Salg', 'Service', 'Sentralbord', 'Sentralbord', 'Sentralbord', 'Sentralbord', 'Sentralbord', 'Sentralbord', 'Sentralbord', 'Sentralbord', and 'Sentralbord'. A vertical scrollbar is visible on the right side of the modal. In the bottom right corner of the modal, there is a small 'miro' logo.

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, a large digital clock displays '12:30:12'. The main area has a title 'Agenter' and a table header with columns: 'Agentnavn ↑', 'Profil', 'Agentgruppe', 'Status', 'Tid i status', 'Besvart', 'Mottatt skriftlig', 'Gjennomsnittlig samtaletid', and 'Gjennomsnittlig ringetid'. A message in the center of the table says 'Du må velge minst én agentgruppe i innstillinger:' followed by a gear icon.

Mock up - filtreringsmeny

The mock-up displays five variations of a filter menu titled 'Valg' (Selection). The first two variations are labeled 'Med/ uten innrykk?' (With/ without indentation?) and 'Runde check-boxer?' (Round checkboxes?). The next three variations are labeled 'Firkantet check-boxer?' (Square checkboxes?), with the third one specifically noting 'Alle checket vs noen checket' (All checked vs some checked). Each variation shows a list of categories with checkboxes. The first variation uses standard radio buttons, while the others use checkboxes. The last variation shows a mix of checked and unchecked checkboxes.

Valg	Velg filtrering for agentgruppe
Med/ uten innrykk?	<input type="radio"/> Alle <input checked="" type="radio"/> Support <input checked="" type="radio"/> Salg <input checked="" type="radio"/> Service <input checked="" type="radio"/> Sentralbord <input type="radio"/> Sentralbord <input checked="" type="radio"/> Sentralbord <input checked="" type="radio"/> Sentralbord <input type="radio"/> Sentralbord <input checked="" type="radio"/> Sentralbord <input type="radio"/> Sentralbord
Valg	Velg filtrering for agentgruppe
Runde check-boxer?	<input type="radio"/> Alle <input checked="" type="radio"/> Support <input checked="" type="radio"/> Salg <input checked="" type="radio"/> Service <input checked="" type="radio"/> Sentralbord <input type="radio"/> Sentralbord <input checked="" type="radio"/> Sentralbord <input checked="" type="radio"/> Sentralbord <input type="radio"/> Sentralbord <input checked="" type="radio"/> Sentralbord <input type="radio"/> Sentralbord
Valg	Velg filtrering for agentgruppe
Firkantet check-boxer?	<input type="checkbox"/> Alle <input checked="" type="checkbox"/> Support <input checked="" type="checkbox"/> Salg <input checked="" type="checkbox"/> Service <input checked="" type="checkbox"/> Sentralbord <input checked="" type="checkbox"/> Trommer <input checked="" type="checkbox"/> Gitar <input checked="" type="checkbox"/> Bass <input checked="" type="checkbox"/> Smykker og klær <input checked="" type="checkbox"/> Kjekken <input checked="" type="checkbox"/> Snowboard <input checked="" type="checkbox"/> Ski
Valg	Velg filtrering for agentgruppe
All checket vs noen checket	<input checked="" type="checkbox"/> Alle <input checked="" type="checkbox"/> Support <input checked="" type="checkbox"/> Salg <input checked="" type="checkbox"/> Service <input checked="" type="checkbox"/> Sentralbord <input checked="" type="checkbox"/> Trommer <input checked="" type="checkbox"/> Gitar <input checked="" type="checkbox"/> Bass <input checked="" type="checkbox"/> Smykker og klær <input checked="" type="checkbox"/> Kjekken <input checked="" type="checkbox"/> Snowboard <input checked="" type="checkbox"/> Ski
Valg	Velg filtrering for agentgruppe
	<input type="checkbox"/> Alle <input type="checkbox"/> Support <input type="checkbox"/> Salg <input type="checkbox"/> Service <input checked="" type="checkbox"/> Sentralbord <input type="checkbox"/> Trommer <input checked="" type="checkbox"/> Gitar <input type="checkbox"/> Bass <input checked="" type="checkbox"/> Smykker og klær <input checked="" type="checkbox"/> Kjekken <input type="checkbox"/> Snowboard <input checked="" type="checkbox"/> Ski

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

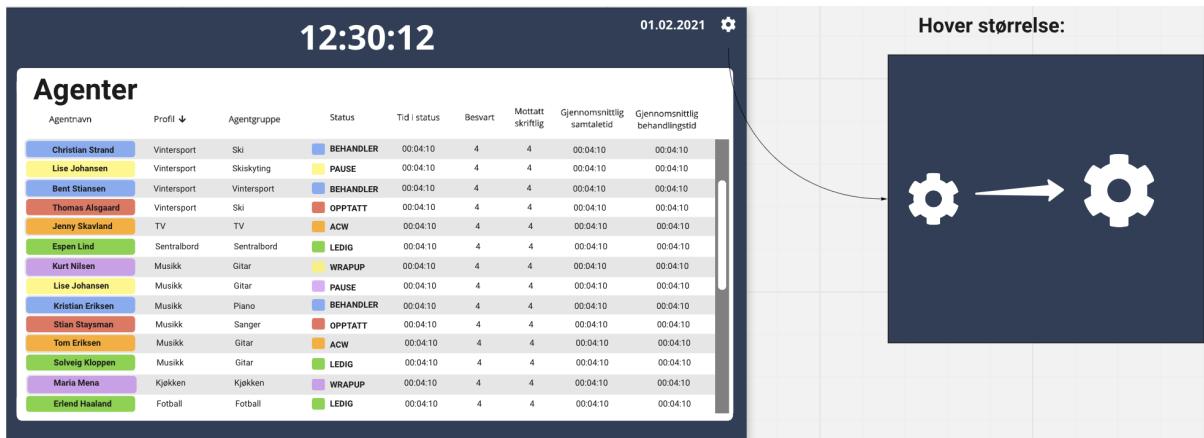
01.02.2021 

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

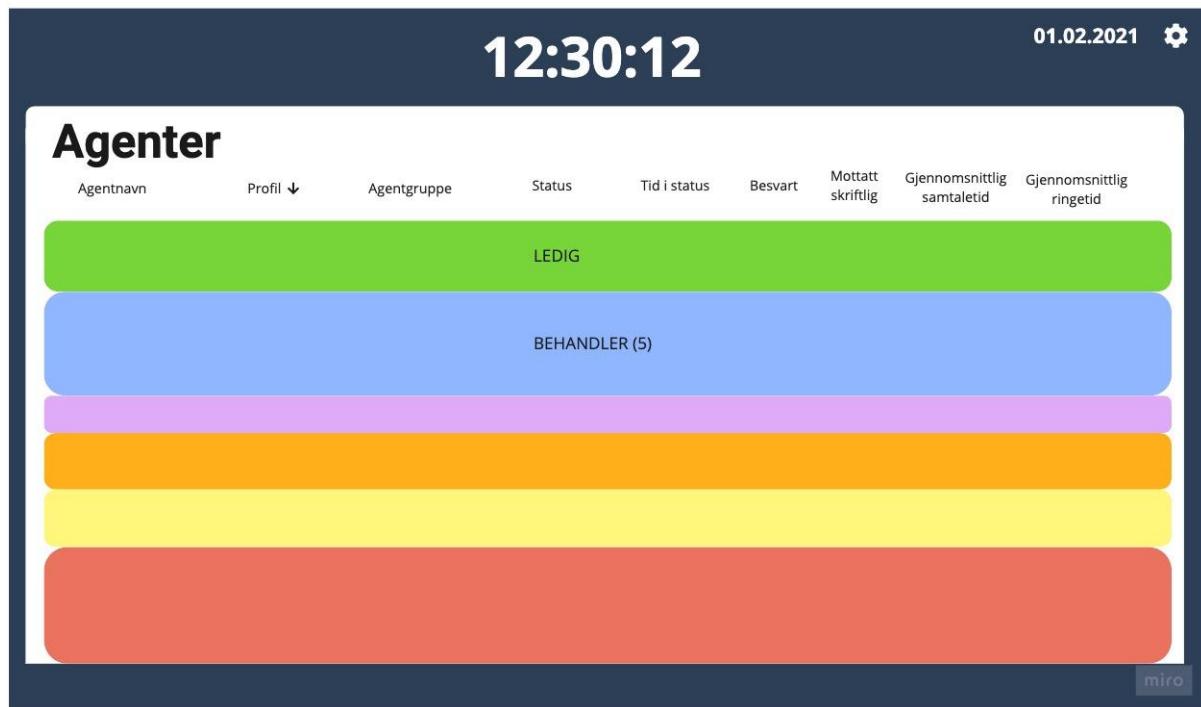
Agentnavn	Status	Profil	Agentgruppe	Tid i status	Besvart	Mottatt skriftlig	Gjennomsnittlig samtaletid	Gjennomsnittlig behandlingstid
Christian Strand	LEDIG	Vintersport	Ski	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Lise Johansen	LEDIG	Vintersport	Skiskyting	00:04:10	4	4	00:04:10	00:04:10
Bent Stiansen	LEDIG	Vintersport	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

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



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

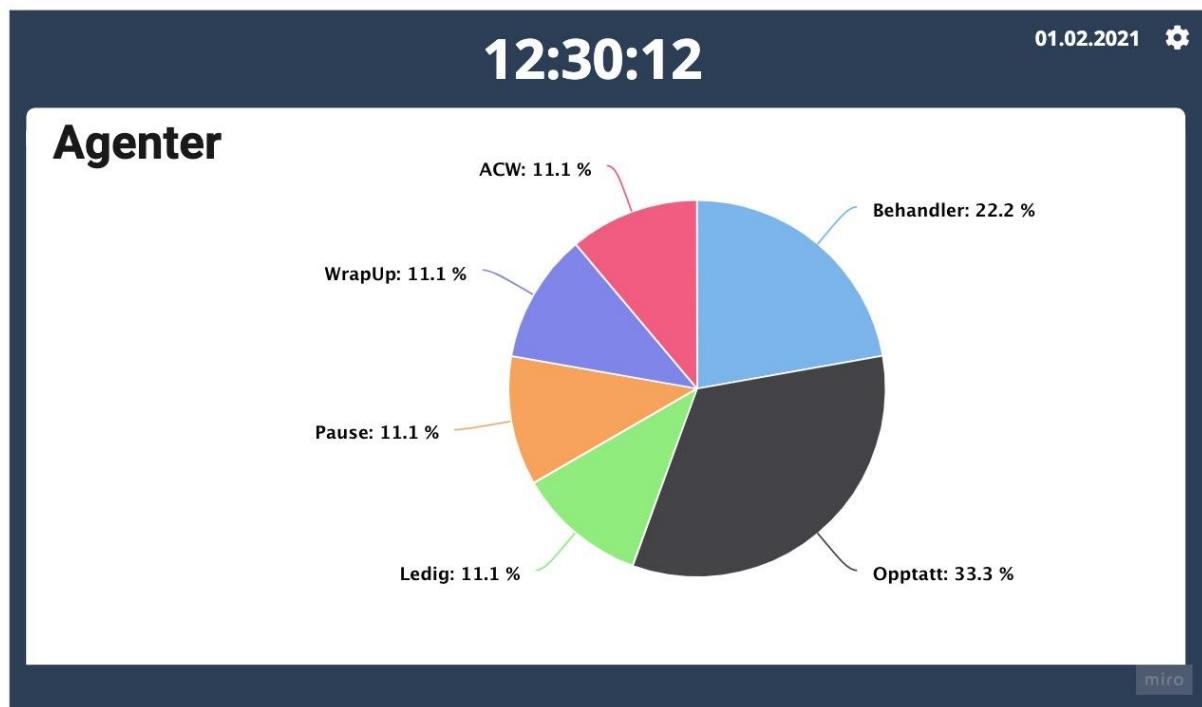
12:30:12

01.02.2021

Agenter

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

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

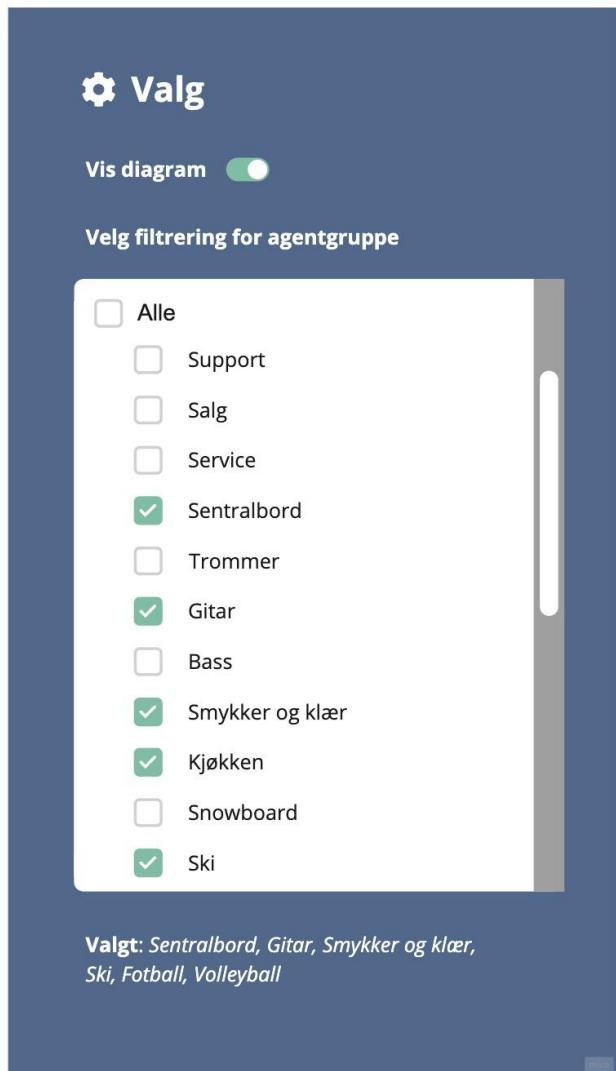
Valgt:

- *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

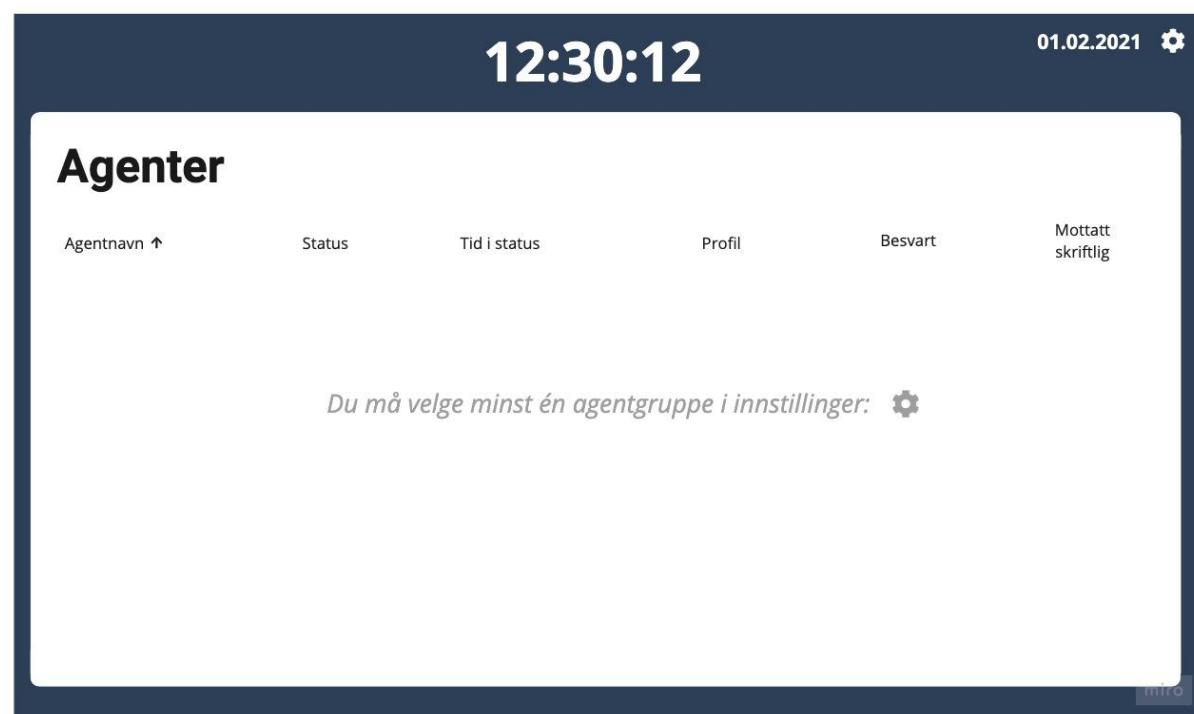
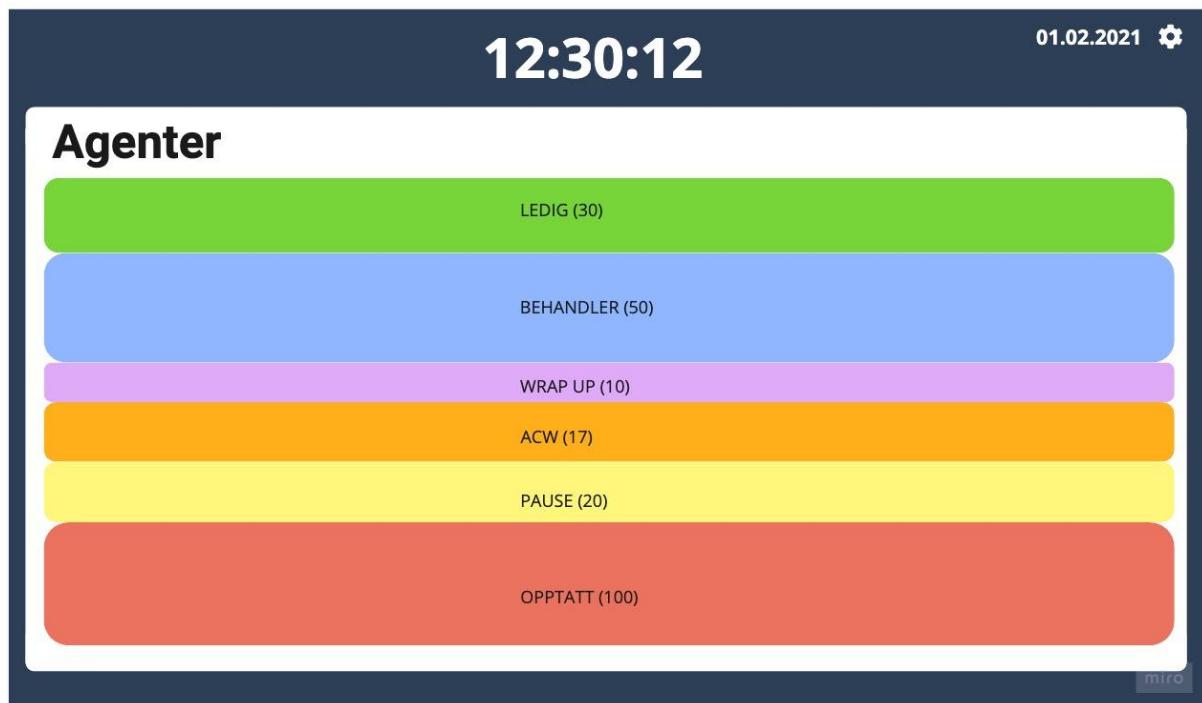
Agenter

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 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



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 has a header with the date "01.02.2021" and a gear icon. The main title is "Agenter".

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

Agentnavn	Status	Tid i status	Profil	Agentgruppe	Besvart	Mottatt skriving	Gjennomsnittlig samtaletid	Gjennomsnittlig ringring	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

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

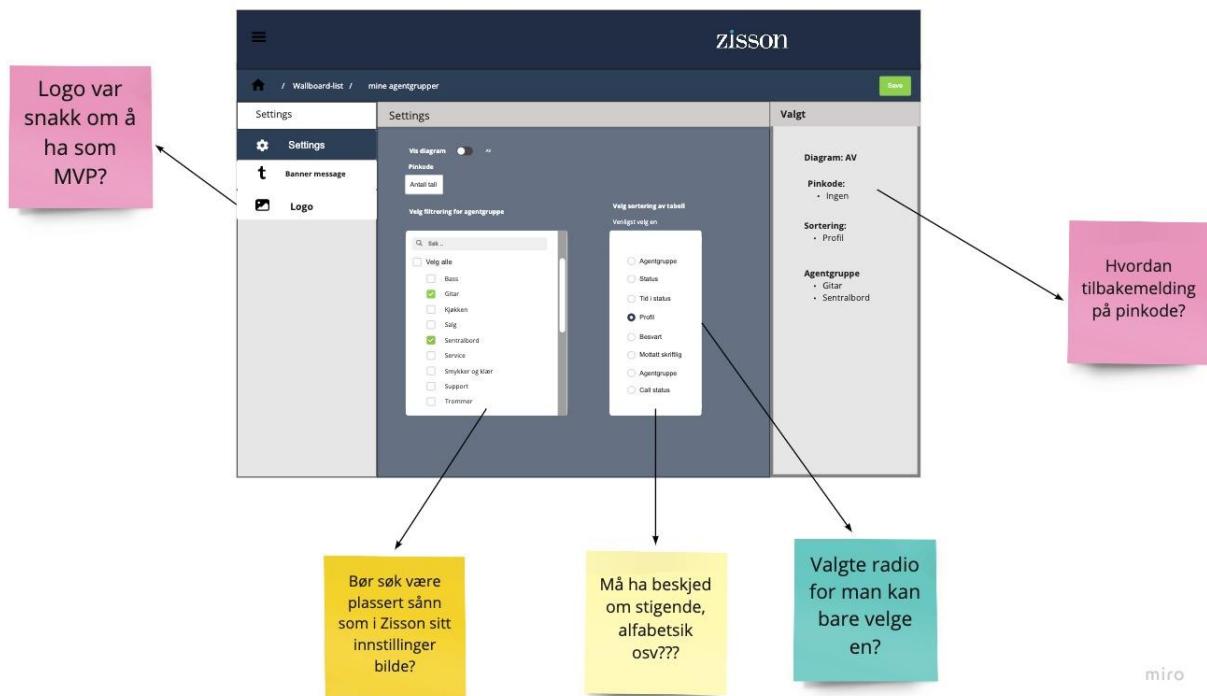
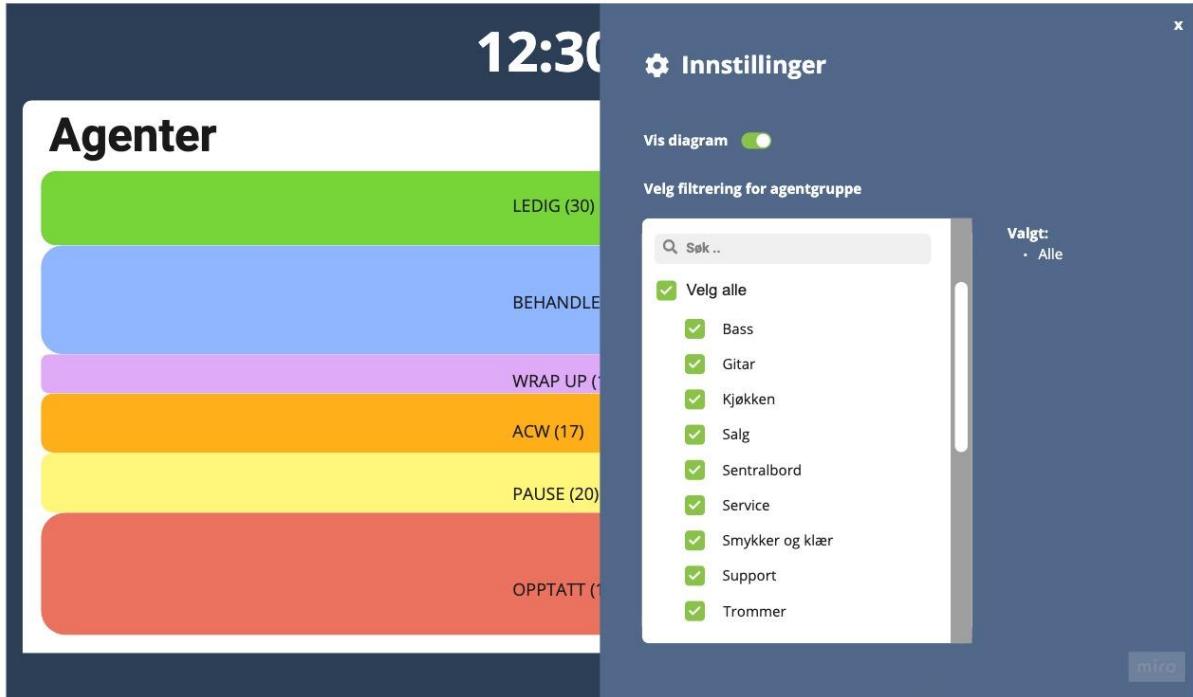
↓ A Z Kan brukes på Profil i alfabetisk rekkefølge

↑ 1 9 Kan brukes på tall i nummerisk økende rekkefølge

miro

12. Prototype for Wave / Zisson Interact

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



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

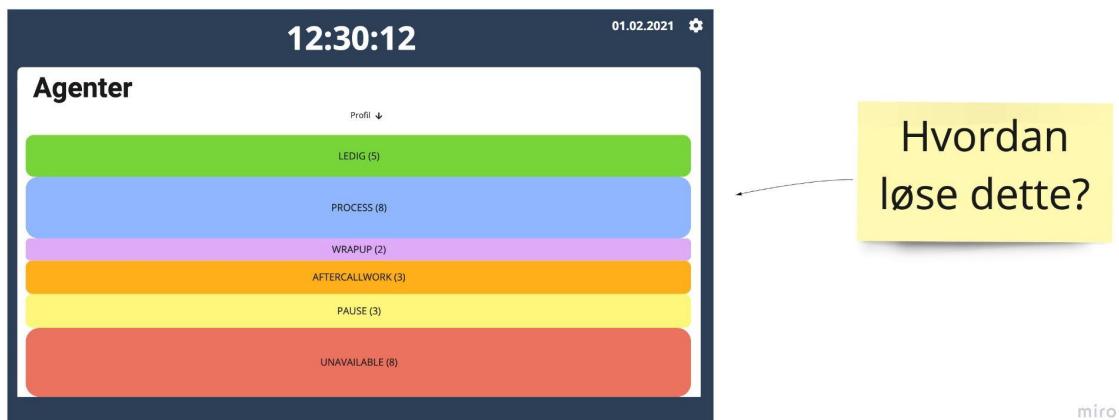
miro

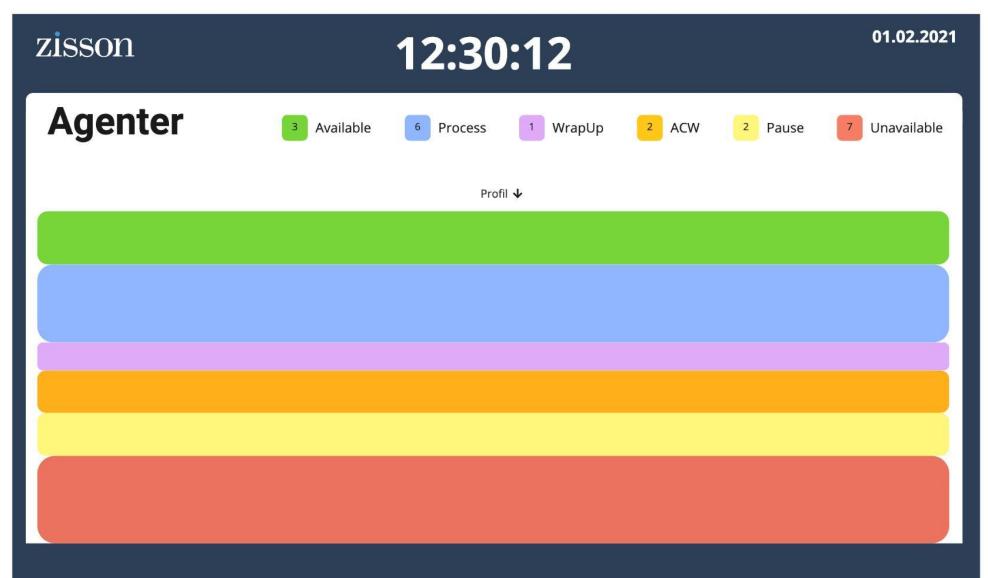
Agenter

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

zisson 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	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

zisson 12:30:12 01.02.2021

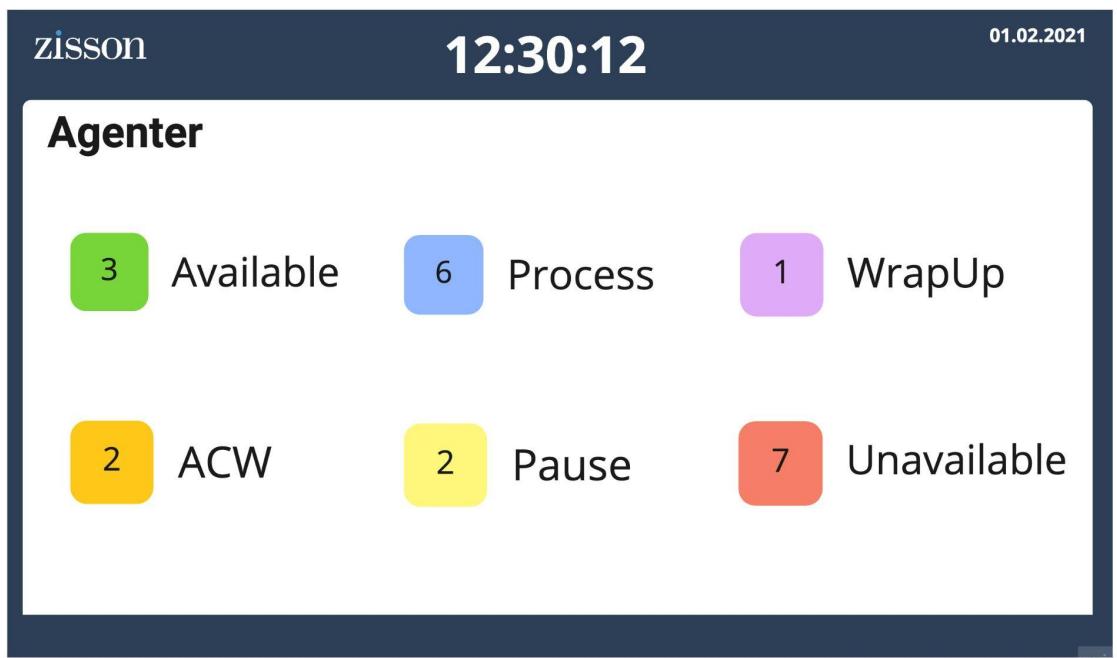
Agenter

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



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 application interface. On the left, there's a sidebar with icons for 'Innstillinger' (selected), 'Banner message', and 'Logo'. The main area has tabs for 'Innstillinger' and 'Diagram'. Under 'Innstillinger', there's a section for 'PIN' with a 'Pinkode' field containing '1234' and a checkmark indicating it's selected. Below this is a 'Sortering' section with a dropdown menu open, showing a list of categories like Bass, Gitar, Kjøkken, etc., with some checked. A 'Lagre' button is at the top right.

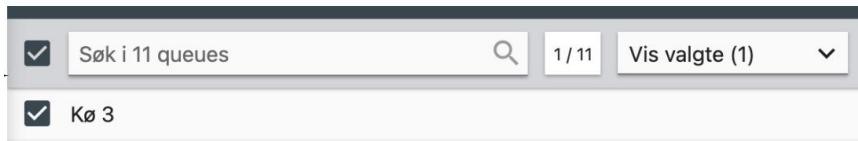
Forslag for passordvalidering:

This is a wireframe mockup of a pin code validation dialog. It shows a text input field with '1234' and a green checkmark icon with the word 'Valgt'. Below this is a section titled 'Validering av pin:' with a red header 'Pinkode'. It shows another text input field with '123' and a red checkmark icon with the text 'Må bestå av 4 siffer'.

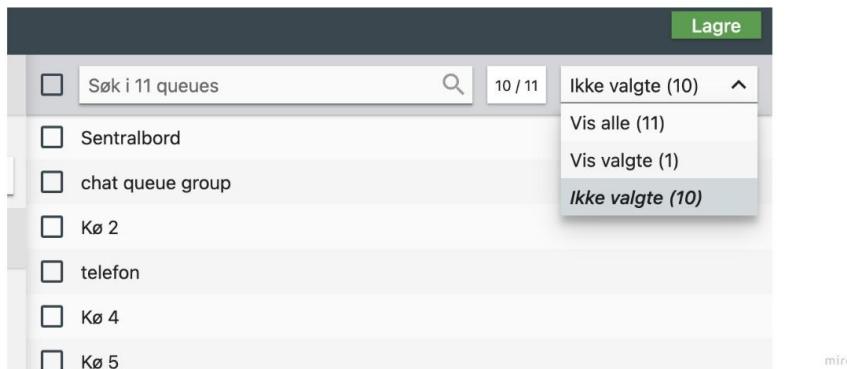
This is a wireframe mockup of a pin code entry field. It has a grey header 'Pin' and a red header 'Pin'. Below is a text input field with the number '12'.

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

Vis valgte



Vis ikke valgte



15. Ny løsning på diagram-form

- Hvordan forenkle oppstellingen 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

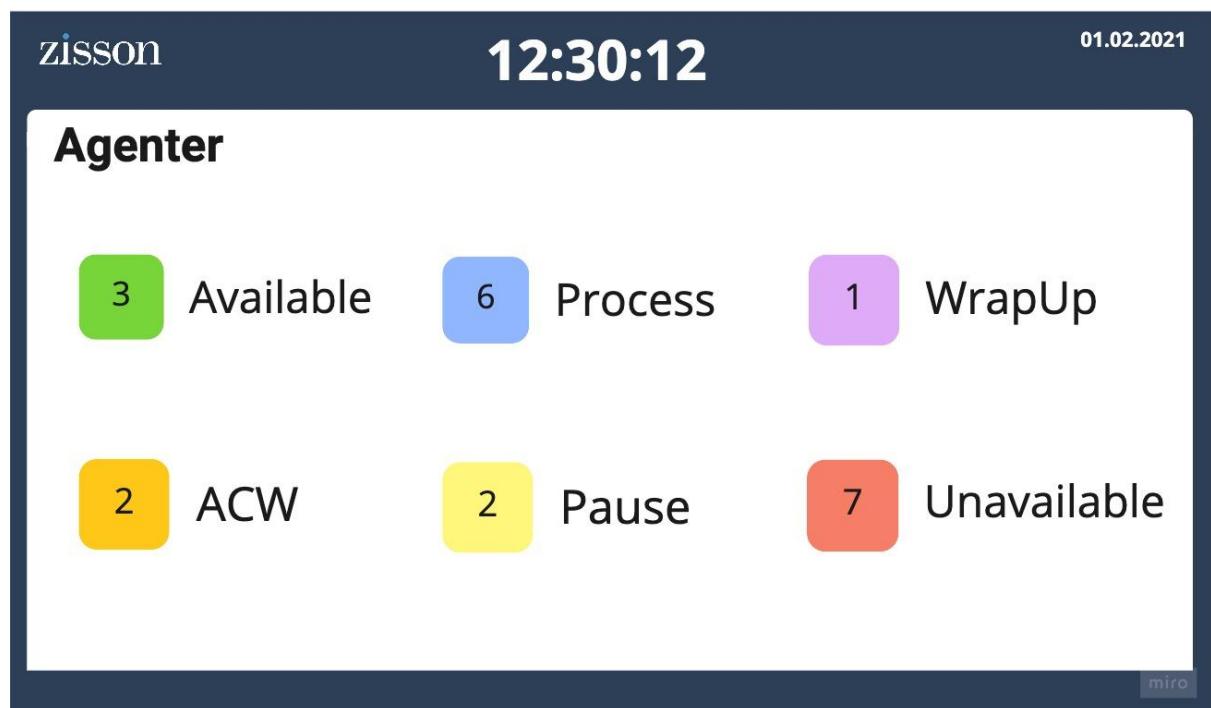
zissson 12:30:12 01.02.2021

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	

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

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 categories with checkboxes. The first two mockups use rounded checkboxes, while the last three use square checkboxes. The third mockup has a different layout with two columns.

Mockup 1 (Left): Shows a single column of checkboxes. The first item is "Alle" (radio button). The other items are "Support", "Salg", "Service", "Sentralbord", and two "Sentralbord" entries, each with a radio button and a checked checkbox.

Category	Type
Alle	Radio
Support	Check
Salg	Check
Service	Check
Sentralbord	Check
Sentralbord	Radio
Sentralbord	Check
Sentralbord	Check
Sentralbord	Radio
Sentralbord	Radio
Sentralbord	Check
Sentralbord	Radio

Mockup 2 (Second from Left): Similar to Mockup 1, but the first item is "Alle" (checkbox) instead of a radio button.

Category	Type
Alle	Check
Support	Check
Salg	Check
Service	Check
Sentralbord	Check
Sentralbord	Radio
Sentralbord	Check
Sentralbord	Check
Sentralbord	Radio
Sentralbord	Radio
Sentralbord	Check
Sentralbord	Radio

Mockup 3 (Third from Left): Shows a two-column layout. The left column contains "Alle" (checkbox), "Support", "Salg", "Service", "Sentralbord", "Trommer", "Gitar", "Bass", "Smykker og klær", "Kjøkken", "Snowboard", and "Ski". The right column contains "Alle" (radio), "Support", "Salg", "Service", "Sentralbord", "Trommer", "Gitar", "Bass", "Smykker og klær", "Kjøkken", "Snowboard", and "Ski".

Category	Type
Alle	Check
Support	Check
Salg	Check
Service	Check
Sentralbord	Check
Trommer	Check
Gitar	Check
Bass	Check
Smykker og klær	Check
Kjøkken	Check
Snowboard	Check
Ski	Check
Alle	Radio
Support	Radio
Salg	Radio
Service	Radio
Sentralbord	Check
Trommer	Radio
Gitar	Check
Bass	Radio
Smykker og klær	Check
Kjøkken	Check
Snowboard	Radio
Ski	Check

Mockup 4 (Fourth from Left): Shows a single column of checkboxes. The first item is "Alle" (checkbox). The other items are "Support", "Salg", "Service", "Sentralbord", and two "Sentralbord" entries, each with a radio button and a checked checkbox.

Category	Type
Alle	Check
Support	Check
Salg	Check
Service	Check
Sentralbord	Check
Sentralbord	Radio
Sentralbord	Check
Sentralbord	Check
Sentralbord	Radio
Sentralbord	Radio
Sentralbord	Check
Sentralbord	Radio

Mockup 5 (Right): Shows a single column of checkboxes. The first item is "Alle" (checkbox). The other items are "Support", "Salg", "Service", "Sentralbord", and two "Sentralbord" entries, each with a radio button and a checked checkbox.

Category	Type
Alle	Check
Support	Radio
Salg	Radio
Service	Radio
Sentralbord	Check
Trommer	Radio
Gitar	Check
Bass	Radio
Smykker og klær	Check
Kjøkken	Check
Snowboard	Radio
Ski	Check

Mock up: vise liste med valgte agentgrupper eller ikke

The image displays two side-by-side wireframe mockups of a user interface titled "Valg". Both mockups feature a header "Valg" and a sub-header "Velg filtrering for agentgruppe". Below this is a list of categories with checkboxes:

Category	Checkboxes
Alle	<input type="checkbox"/>
Support	<input type="checkbox"/>
Salg	<input type="checkbox"/>
Service	<input type="checkbox"/>
Sentralbord	<input checked="" type="checkbox"/>
Trommer	<input type="checkbox"/>
Gitar	<input checked="" type="checkbox"/>
Bass	<input type="checkbox"/>
Smykker og klær	<input checked="" type="checkbox"/>
Kjøkken	<input checked="" type="checkbox"/>
Snowboard	<input type="checkbox"/>
Ski	<input checked="" type="checkbox"/>

Left Mockup (Selected Items):

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

Right Mockup (No Selection):

Valgt: Ingen agentgrupper valgt

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

- Ikke en del av MVP?

Mock up: Alternativ farge på checkboxene

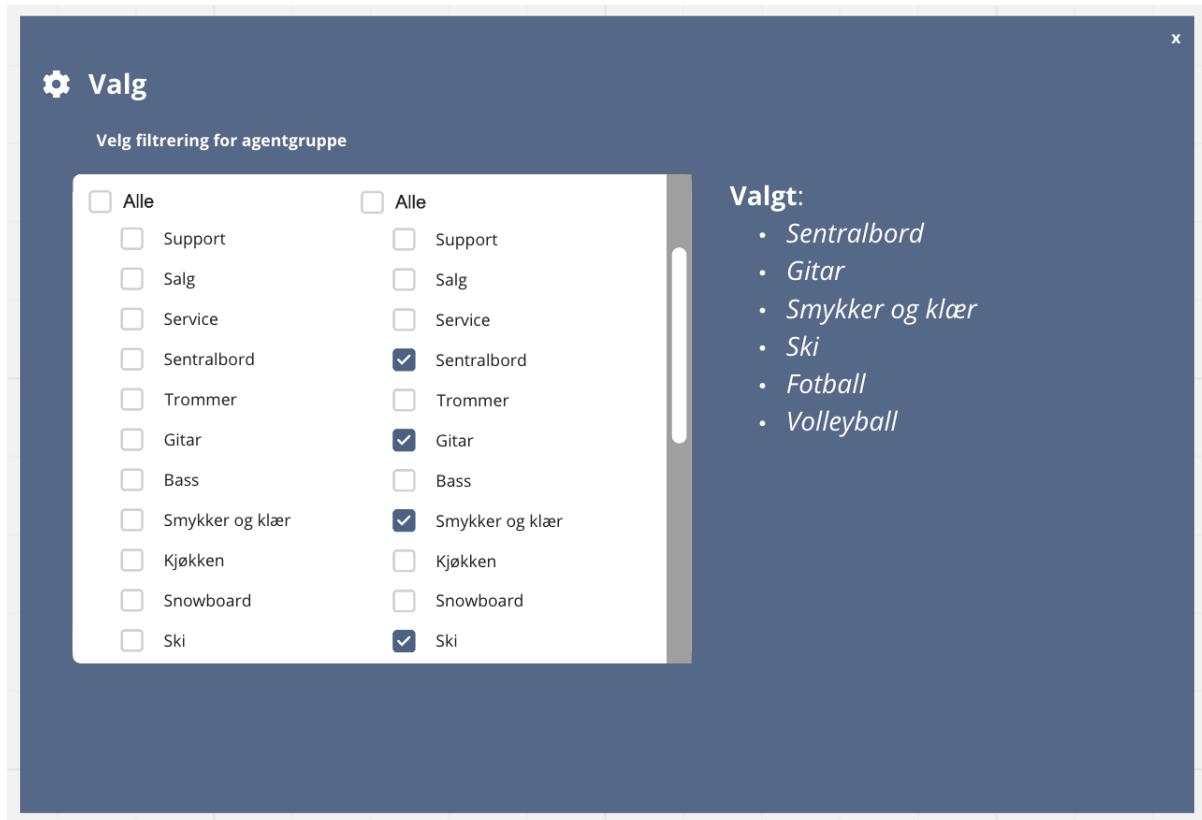
Alt. 1: mørk bakgrunn

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 states "Du må velge minst én agentgruppe i innstillingen:" followed by a gear icon.

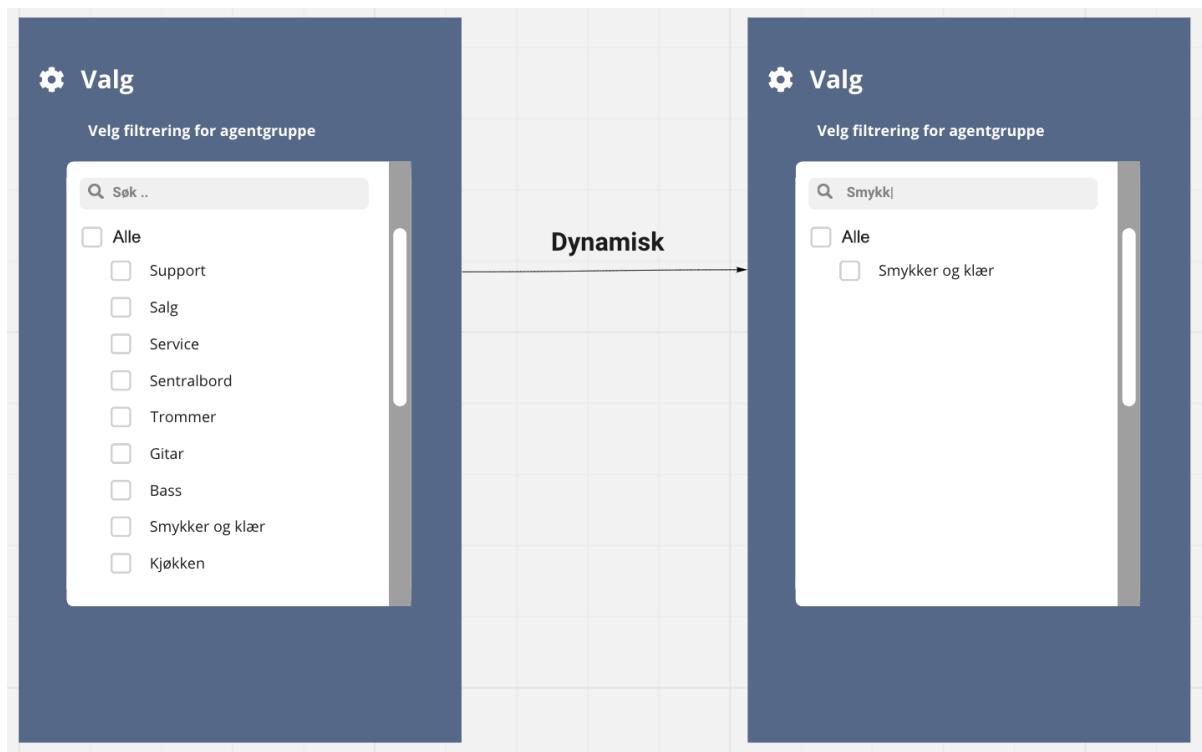
Alt. 2: lys bakgrunn

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 mobile application interface. At the top, there is a dark header bar with the date "01.02.2021" and a gear icon. Below the header, the time "12:30:12" is displayed prominently. The main content area has a white background and features a large title "Agenter". Below the title is a horizontal navigation bar with several tabs: "Agentnavn ↑", "Profil", "Agentgruppe", "Status", "Tid i status", "Besvart", "Mottatt skriftlig", "Gjennomsnittlig samtaletid", and "Gjennomsnittlig ringetid". In the center of the screen, there is a large, rounded rectangular box containing a red error message: "Sanntidsdata kan ikke vises for øyeblikket. Vennligst prøv igjen senere." followed by a small key icon.

Alt. 2: Fatale feil

The screenshot shows a mobile application interface similar to the first one. It features a dark header bar with the date "01.02.2021" and a gear icon. The time "12:30:12" is also present. The main content area has a white background and features a large title "Agenter". Below the title is a horizontal navigation bar with the same set of tabs as the first mockup. A prominent orange banner is displayed across the middle of the screen, containing a yellow warning icon (!) and the text "Tilkobling til websocket feilet, sanntidsdata blir ikke oppdatert".

Alt. 3: Fatale feil



Alt. 4: Fatale feil

