

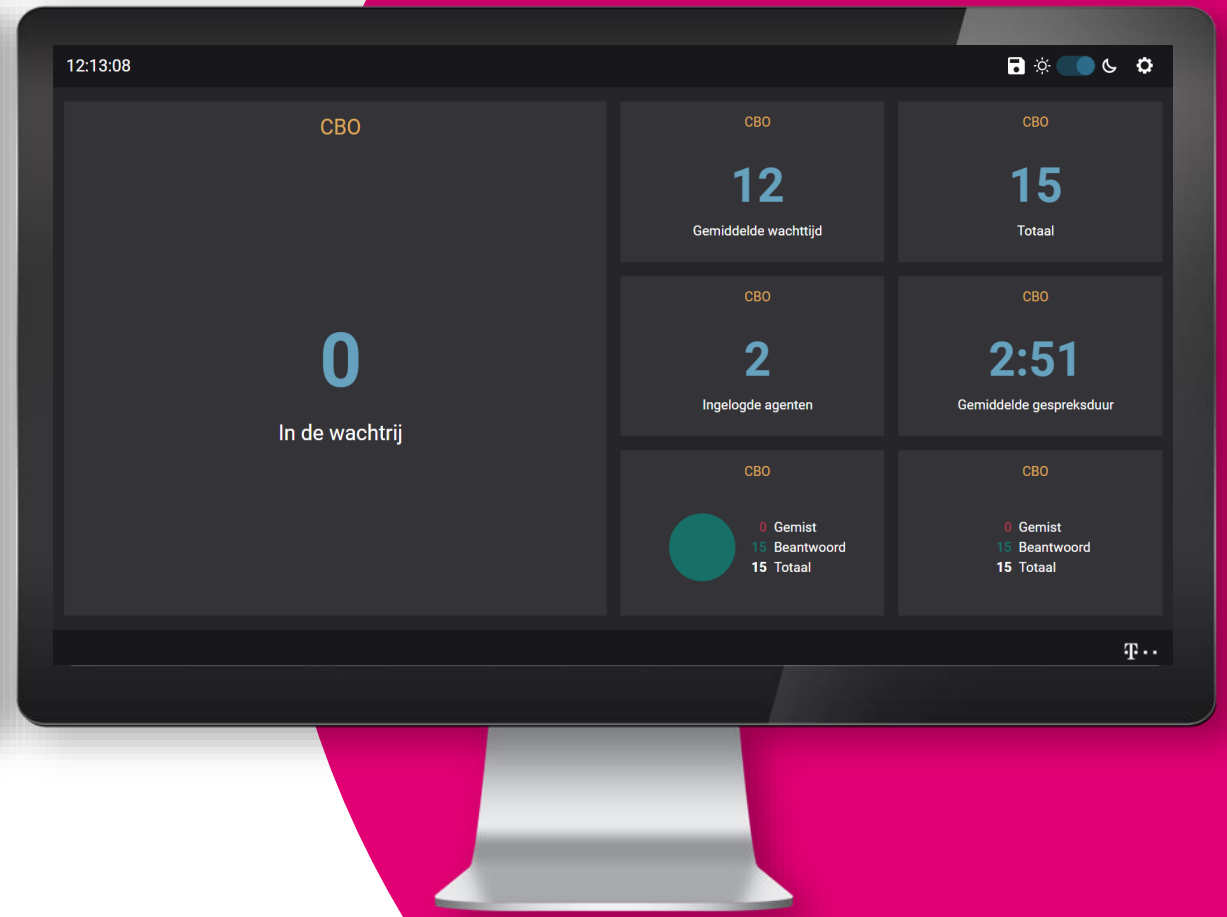
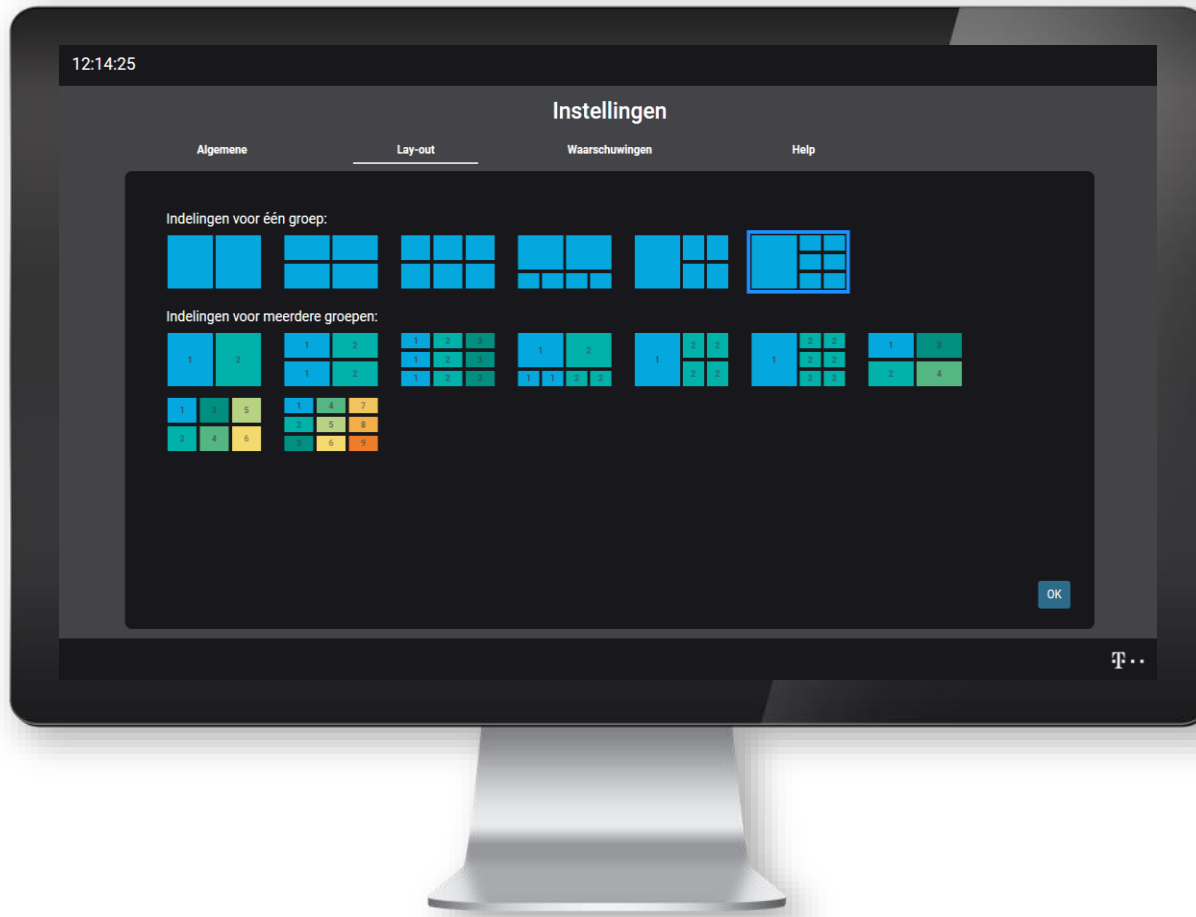


**BUSINESS ESSENTIAL**

**WALLBOARD QUICKSTART**



Wallboard biedt je dé mogelijkheid om alle voor jouw relevante statistieken real-time weer te geven, zodat je de bereikbaarheid van je bedrijf ten allen tijde kan optimaliseren. In deze quickstart worden de belangrijkste instellingen van het wallboard portaal van T-Mobile Business Essential toegelicht.



# LOG-IN WALLBOARD



Ga naar [wallboard.t-mobile.nl](https://wallboard.t-mobile.nl)



Gebruik je bestaande log-in gegevens van de Business Essential selfservice portal.

The screenshot shows a web browser window with the URL [wallboard.t-mobile.nl](https://wallboard.t-mobile.nl). The page has a dark background and a light-colored login form. The form includes two input fields: "Username" and "Password". Below the password field is a blue "Login" button. In the top right corner of the page, there is a toggle switch for dark mode, which is currently turned on. The T-Mobile logo is visible in the bottom right corner of the page.



# OVERZICHT WALLBOARD

Klok

Instellingen opslaan

Weergave licht of donker?

Ga naar instellingen:  
\* Kies een lay-out  
\* Stel een alert in  
\* Help functie

Selecteer een groep

Kies een Statistiek



# KIES EEN LAY-OUT NAAR KEUZE..


Selecteer de  
gewenste Lay-out

12:22:11

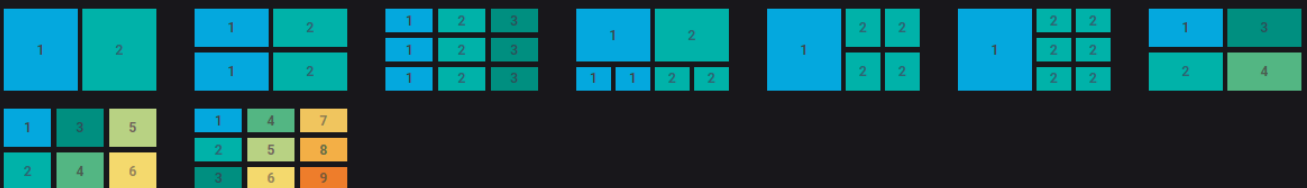
## Instellingen

Algemene   Lay-out   Waarschuwingen   Help

Indelingen voor één groep:



Indelingen voor meerdere groepen:



OK

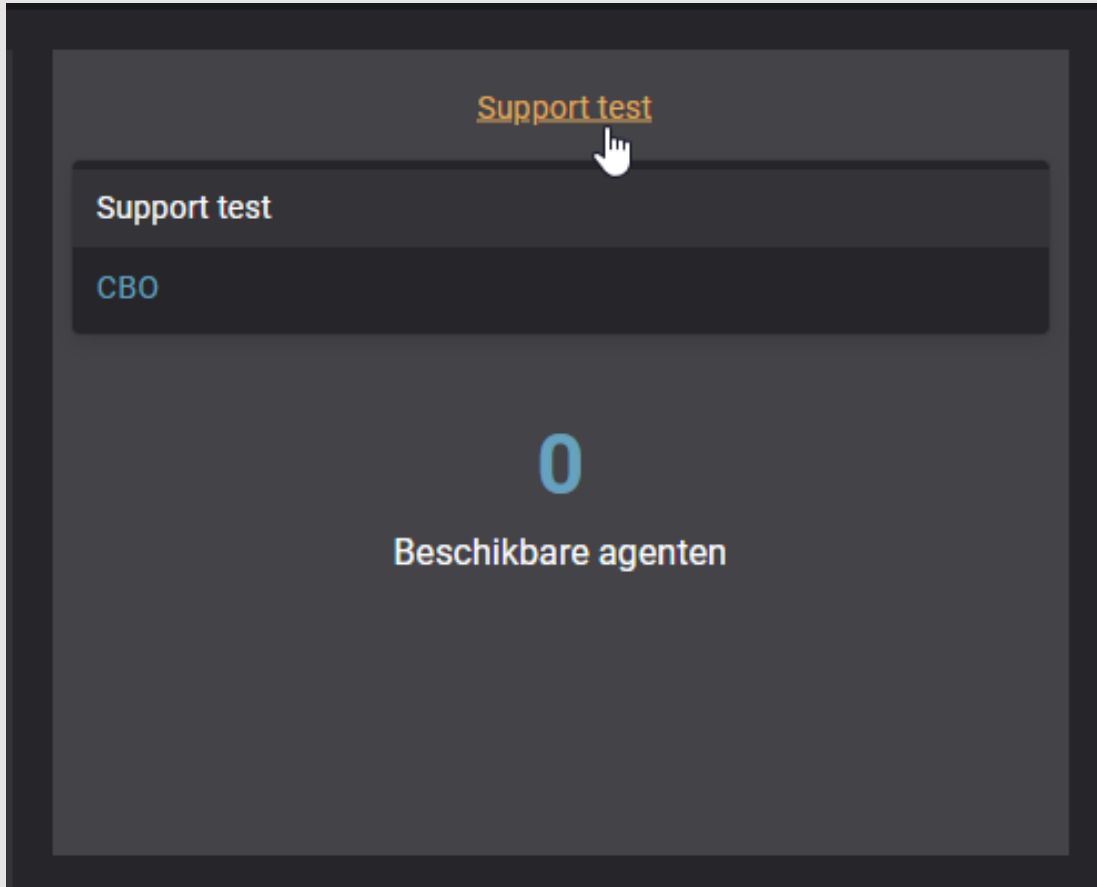


Klik op  
OK



# SELECTEER ZELF WELKE DATA JE CENTRAAL WILT STELLEN

- ✓ Klik op de groep en kies een groep uit het dropdownmenu waar je de statistiek voor wilt tonen.



- ✓ Klik op de cel en kies de gewenste statistiek uit het dropdownmenu.



# STATISTIEKEN OP EEN RIJTJE..

## Statistieken opties:

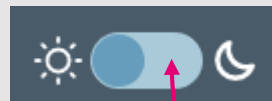
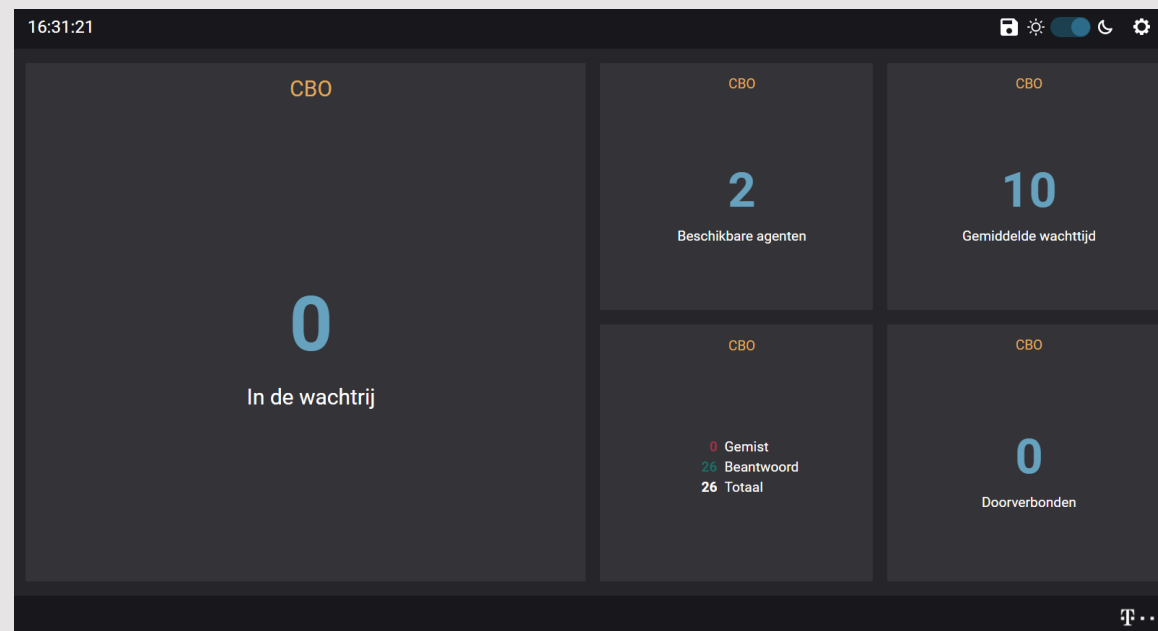
- **In de wachtrij:** hoeveel gesprekken wachten om te worden beantwoord.
- **Ingelogde agenten:** hoeveel agenten zijn aangemeld bij de groep.
- **Beschikbare agenten:** hoeveel agenten zijn beschikbaar om gesprekken te ontvangen.
- **Totaal:** totaal aantal gesprekken voor de laatste 12 uur.
- **Beantwoord:** totaal beantwoorde gesprekken laatste 12 uur.
- **Gemist:** totaal gemiste gesprekken gedurende de laatste 12 uur.
- **Laatste:** wachtrij voor het laatste gesprek naar de groep.
- **Gemiddelde wachttijd:** gemiddelde wachttijd voor de laatste 12 uur.
- **Gemiddelde gespreksduur:** gemiddelde duur van beantwoorde gesprekken gedurende de laatste 12 uur.
- **Doorverbonden:** totaal aantal gesprekken doorverbonden naar een andere bestemming in de laatste 12 uur.
- **Staafdiagram (gesprekken),  
Cirkeldiagram (gesprekken),  
Tabel (gesprekken):** Toont beantwoorde, gemiste en totaal aantal gesprekken van de laatste 12 uur.

# TWEE VERSCHILLENDE VIEWS

## Licht



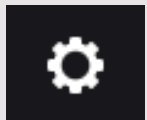
## Donker



Simpel schuifje om weergave te wijzigen van licht naar donker



# ALGEMENE INSTELLINGEN



Klik rechtsboven op de tandwiel om naar instellingen te gaan

Kies een lay-out

Stel alerts in

Helpfunctie

Selecteer de gewenste taal

Weergave licht of donker?

Werkbalk weergave aan/uit?

Klok aan/uit?

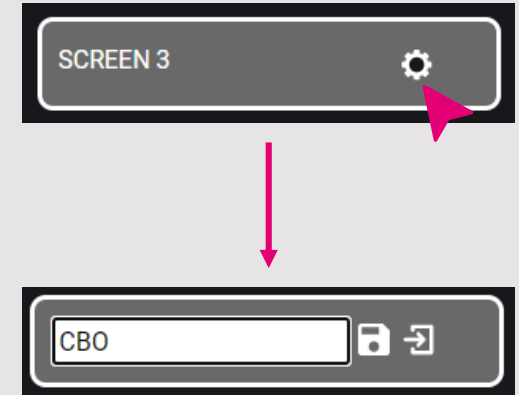
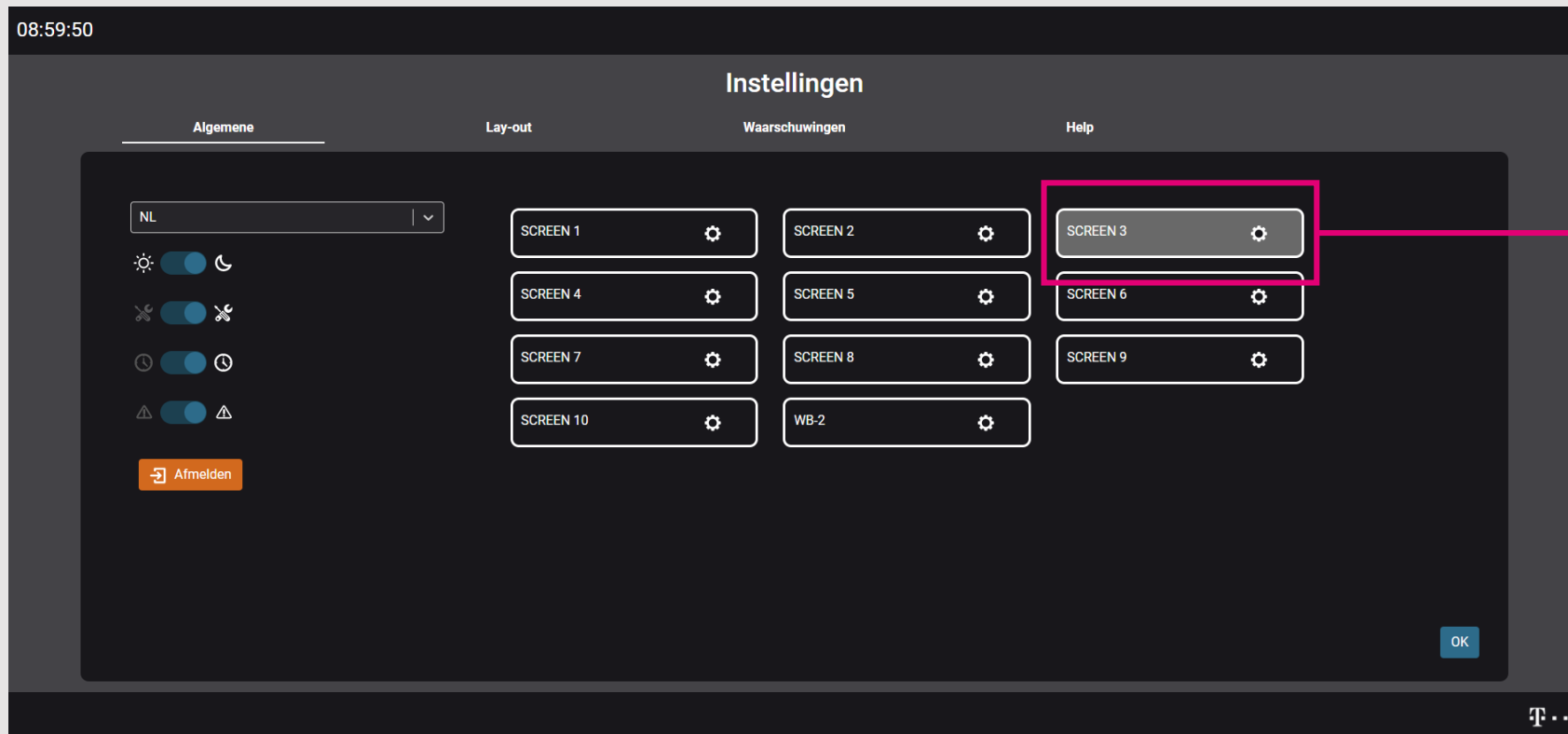
Alarm aan/uit?

Log uit



# GEEF JE SCHERM EEN NAAM...

Door je schermen een naam te geven is het eenvoudig deze uit elkaar te halen.

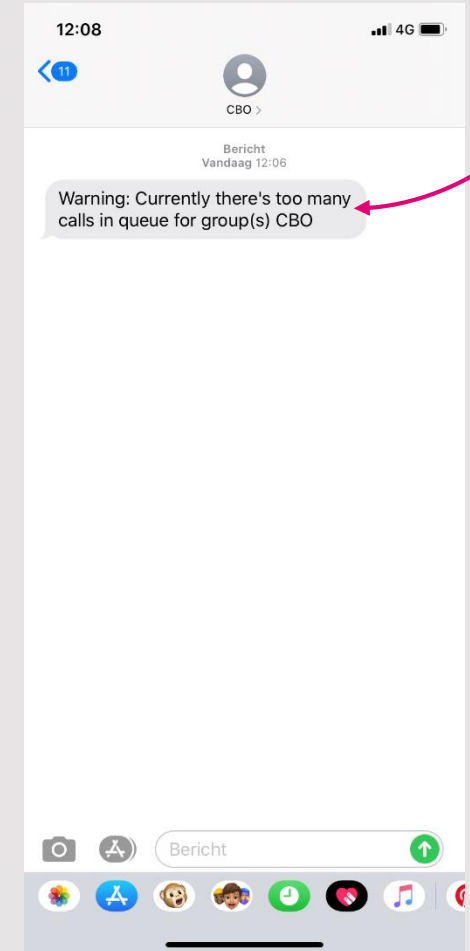
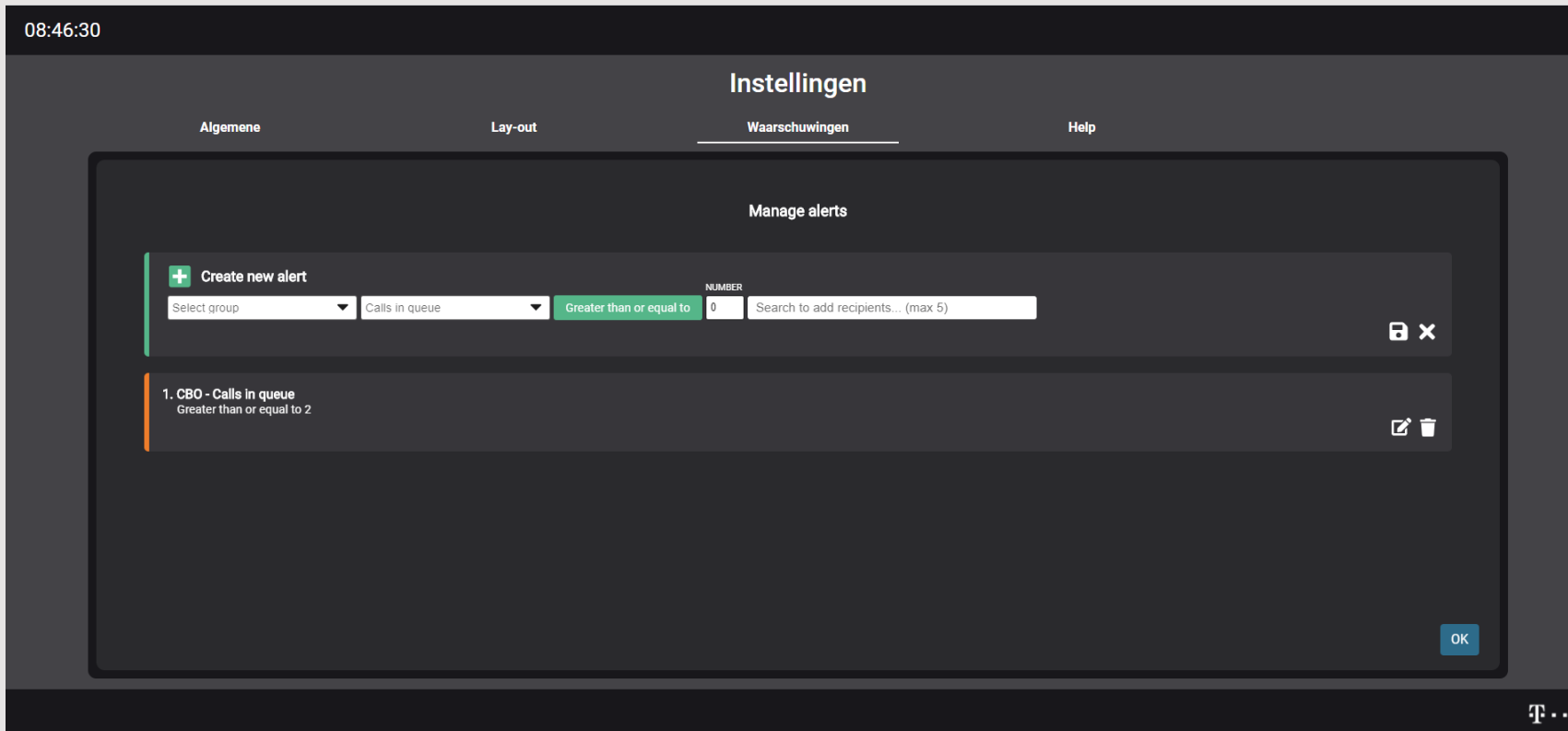


Vul de gewenste naam in voor het scherm en klik op de envelop om op te slaan.

# WAARSCHUWINGEN

Stel een alarm in bij niet behalen van een KPI. Je wordt op dat moment per sms gewaarschuwd.

1. Druk op de **+** om een nieuwe regel toe te voegen.
2. Selecteer de gewenste groep
3. Selecteer de gewenste KPI
4. Selecteer vanaf welke waarde je een alert wilt ontvangen
5. Voeg de personen toe die een melding moeten ontvangen (max. 5 personen).



Voorbeeld  
sms alert

# HELP FUNCTIE IN DE PORTAL

08:47:33

## Instellingen

Algemene

Lay-out

Waarschuwingen

Help

Wallboard biedt overzicht en controle over de huidige status van reactiegroepen. Verschillende lay-outs stellen je in staat om statistieken in verschillende weergaven weer te geven. De pagina bestaat uit een rastersysteem waarin één of meer groepen worden weergegeven zoals geselecteerd.

**Cellen:** elke cel kan verschillende statistieken weergeven waardoor je per groep alleen de waarden kunt weergeven die belangrijk zijn.

### STATISTIEKEN

**Selecteer een meetwaarde:** Klik op de cel van de meetwaarde en kies de meetwaarde in de keuzelijst die verschijnt.

**Stel een grafiek in als metriek:** Staafdiagram, cirkeldiagram en tabel zijn drie verschillende grafische opties om gemiste, beantwoorde of alle gesprekken voor de geselecteerde groep te bekijken.

#### Statistieken opties:

- **In de wachtrij:** hoeveel gesprekken wachten om te worden beantwoord.
- **Ingelogde agenten:** hoeveel agenten zijn aangemeld bij de groep.
- **Beschikbare agenten:** hoeveel agenten zijn beschikbaar om gesprekken te ontvangen.
- **Totaal:** totaal aantal gesprekken voor de laatste 12 uur.
- **Beantwoord:** totaal beantwoorde gesprekken laatste 12 uur.
- **Gemist:** totaal gemiste gesprekken gedurende de laatste 12 uur.
- **Laatste:** wachtrij voor het laatste gesprek naar de groep.
- **Gemiddelde wachttijd:** gemiddelde wachttijd voor de laatste 12 uur.
- **Gemiddelde gespreksduur:** gemiddelde duur van beantwoorde gesprekken gedurende de laatste 12 uur.
- **Doorverbonden:** totaal aantal gesprekken doorverbonden naar een andere bestemming in de laatste 12 uur.
- **Staafdiagram (gesprekken), Cirkeldiagram (gesprekken), Tabel (gesprekken):** Toont beantwoorde, gemiste en totaal aantal gesprekken van de laatste 12 uur.

#### WERKBALK

Rechtsboven op de pagina bevinden zich verschillende knoppen om de instellingen van Wallboard te wijzigen.

OK





[t-mobile.nl/zakelijk](https://t-mobile.nl/zakelijk)