



HANDLEIDING



Walldisplay

Live uw bereikbaarheid
volgen en sturen

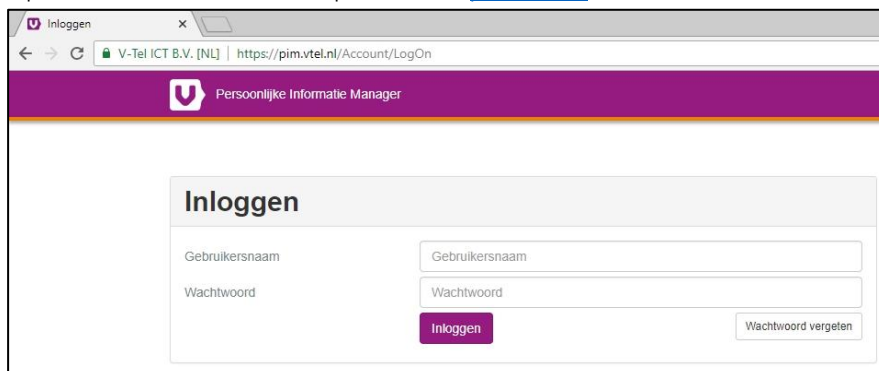


Walldisplay

Inloggen



Om gebruik te kunnen maken van **Walldisplay** dient u eerst in te loggen in het Vtel Dashboard. Middels een veilige login in dit klantenportaal is het mogelijk de verschillende modules op te starten, waaronder de **Walldisplay**.

Open een webbrowser en open de link pim.vtel.nl:



Voor een goede werking adviseert Vtel om gebruik te maken van de browser Chrome of Firefox.

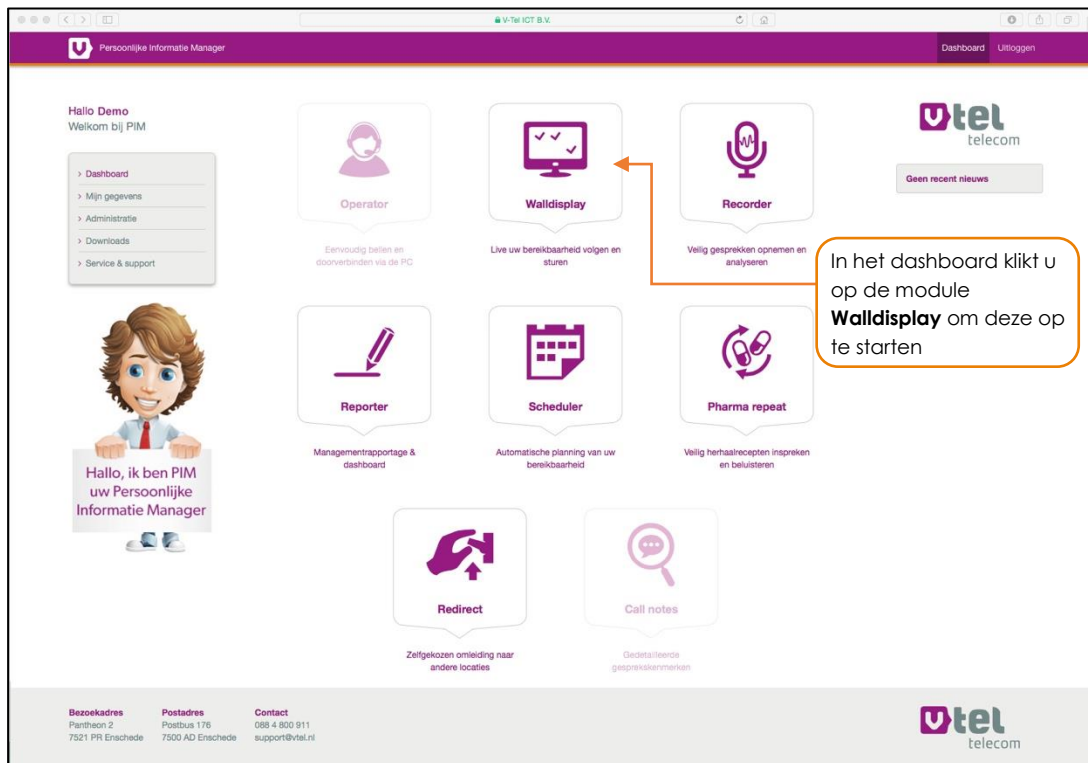
Om in te loggen heeft u nodig:

-  **Gebruikersnaam**, heeft u ontvangen van Vtel
-  **Wachtwoord**, door u gekozen

Indien u geen gebruikersnaam of wachtwoord heeft ontvangen, dient u contact op te nemen met uw systeembeheerder of Vtel telecom op support@vtel.nl of 088 4 800 911.

Indien u uw wachtwoord vergeten bent, klikt u op [*Wachtwoord vergeten*] en vult u uw e-mailadres in. U ontvangt vervolgens per e-mail een link om uw wachtwoord aan te passen.

Na het inloggen krijgt u een overzicht van diverse modules/diensten die u bij Vtel kunt afnemen. De modules die u niet kunt selecteren zijn niet geactiveerd, neem hiervoor contact op met Vtel telecom.

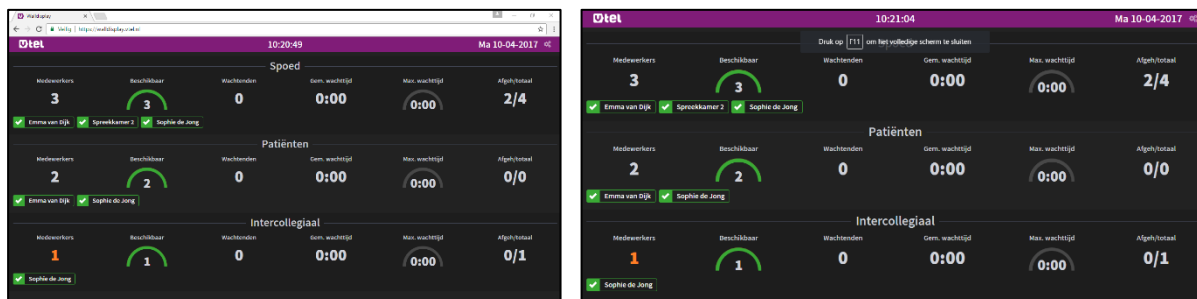


Klik op de module **Walldisplay** om deze te starten. Uw webbrowser zal de applicatie starten in het actieve venster.

Weergave

- Volledig scherm

De **Walldisplay** is een webapplicatie en werkt in uw internetbrowser. Standaard laat deze bovenin uw venster een balk zien waarin de URL van de pagina wordt getoond. Druk op de functietoets F11 om het volledige scherm van uw browser te activeren. Hiermee verdwijnen balken boven- en onderin en vult de Walldisplay uw volledige scherm.



- Vergroten

In een webbrowser is het mogelijk de pagina te vergroten en verkleinen. Dit kan middels het menu van uw browser, maar ook door de **[Ctrl-toets]** op uw toetsenbord ingedrukt te houden waarna u met het scrollwiel op uw muis de pagina kunt vergroten of verkleinen. Hiermee kunt u gekozen wachtrijen uitlichten in uw Walldisplay.

- Scrollen

Indien er veel verschillende wachtrijen voor u zichtbaar zijn, is het mogelijk door de pagina heen te scrollen. Hiermee kunt u bepalen welke wachtrijen op het scherm zichtbaar zijn. Indien u meerdere schermen gebruikt, kunt u de wachtrijen verdelen over deze schermen. Ook na het vergroten of verkleinen van de pagina, zoals hiervoor uitgelegd, kunt u door te scrollen de ideale schermvulling bepalen.

Inhoud en SLA

In de module **Walldisplay** kunnen verschillende wachtrijen en gebruikers tegelijk getoond worden en kunnen er SLA-waardes toegekend worden om zo snel inzicht te krijgen in drukte en prestatie.

- Wachtrijen

U kunt zelf bepalen welke wachtrijen voor u zichtbaar zijn. Voorafgaand aan de oplevering bepalen wij samen met u welke wachtrijen zichtbaar zijn, m.a.w. welke wachtrijen voor u of uw callcenter relevant zijn. Binnen één organisatie is het mogelijk om voor verschillende medewerkers een Walldisplay in te richten met een gepersonaliseerde inhoud.

- Medewerkers

Per wachtrij toont de Walldisplay ook de medewerkers die deel uitmaken van de wachtrij. Hierdoor is de status per medewerker (bezet, beschikbaar, afhandeltijd, ...) te zien voor alle gebruikers. Indien gewenst kan deze status voor geselecteerde medewerkers onzichtbaar worden gemaakt. De status is dan niet zichtbaar, maar telt dan ook niet mee voor de SLA-weergave van de wachtrij.

- **SLA**

Aan elke wachtrij kunnen SLA-waardes worden toegekend. Aan de hand van deze ingestelde waardes verandert de weergave van de Walldisplay. Getallen verkleuren en meters bewegen om weer te geven of het gewenste serviceniveau (SLA) gehaald wordt.

- **Extra signalering**

Indien een wachtrij een extra signalering nodig heeft, is het mogelijk een opvallende melding op de Walldisplay te plaatsen zolang het gesprek nog niet is beantwoord. Deze melding verdwijnt zodra een medewerker het gesprek heeft beantwoord. De extra signalering helpt bij het kenbaar maken van een oproep met een hogere prioriteit. Een tekstveld zal worden getoond over de gekozen wachtrij. Dit kan voor één of meerdere wachtrijen worden ingesteld.

- **Inhoud**

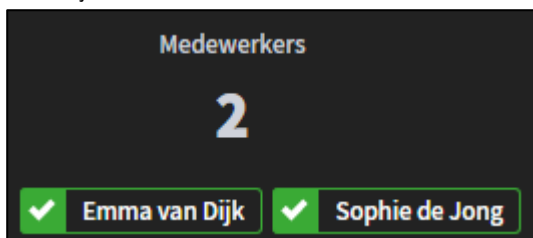
De gepresenteerde wachtrijen en gebruikers, extra signalering of ingestelde SLA-waardes worden voorafgaand aan de oplevering met u afgestemd en door Vtel voor u ingesteld. Wijzigingen kunt u doorgeven door een e-mail te sturen aan support@vtel.nl

Walldisplay

De Walldisplay toont de verschillende wachtrijen onder elkaar in een vooraf ingestelde volgorde. Per wachtrij toont deze de volgende gegevens en waardes:

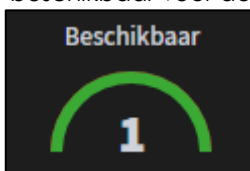
- **Medewerkers**

Dit getal laat zien hoeveel medewerkers er succesvol zijn ingelogd op een toestel en in de wachtrij. Dit zijn voor de wachtrij 'actieve' medewerkers.

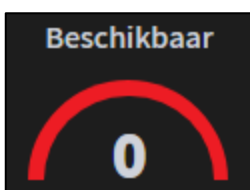


- **Beschikbaar**

Hier ziet u het aantal beschikbare medewerkers in de gekozen wachtrij. Dit zijn de ingelogde medewerkers minus alle medewerkers die in gesprek zijn of in de afhandeltijd actief zijn. Zij zijn niet direct beschikbaar voor nieuwe oproepen. De meter geeft een visuele weergave van het aantal beschikbare medewerkers ten opzichte van niet beschikbare medewerkers. In onderstaand screenshot is er één medewerker beschikbaar voor deze wachtrij:

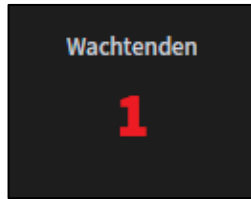


In onderstaand screenshot is er géén medewerker beschikbaar voor deze wachtrij:



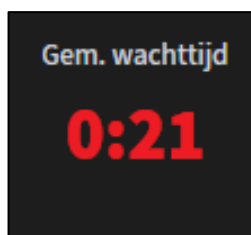
- **Wachtenden**

Hier ziet u het aantal actieve wachtenden in deze wachtrij. Aan de hand van de ingestelde SLA-waardes kan deze rood kleuren.



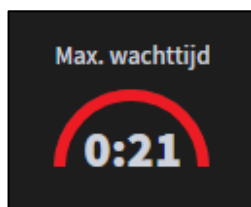
- **Gem. wachttijd**

Dit is een berekend veld dat de gemiddelde wachttijd laat zien op basis van het aantal oproepen en de ingelogde medewerkers. Het geeft een beeld van de algehele wachttijd op dat moment. Aan de hand van de ingestelde SLA-waardes kan deze rood kleuren.



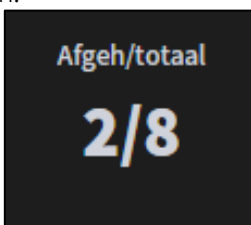
- **Max. wachttijd**

Hier ziet u de wachttijd van de actieve langst wachtende in deze wachtrij. Dit is de wachtende die als eerstvolgende zal worden aangeboden bij een beschikbare medewerker. Aan de hand van de ingestelde SLA-waardes kan deze rood kleuren.



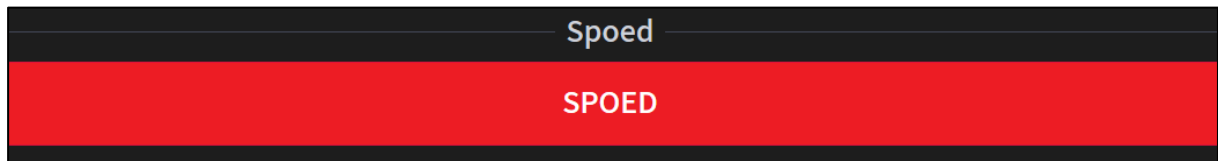
- **Afgeh/totaal**

Hier ziet u het aantal afgehandelde oproepen per dag ten opzichte van het totaal aantal oproepen van de wachtrij. Het verschil bestaat uit de gemiste oproepen doordat bijvoorbeeld bellers ophangen tijdens het wachten.



- **Extra signalering**

Per wachtrij kan een extra signalering worden ingesteld om extra aandacht te vestigen op een bepaalde wachtrij, bijvoorbeeld als deze hoge prioriteit heeft. De tekst is instelbaar en zichtbaar boven de gekozen wachtrij.



- **Medewerkers**

Per wachtrij toont de Walldisplay de ingelogde medewerkers. De kleur van het balkje geeft de status per gebruiker weer:

Groen: Medewerker is ingelogd in de wachtrij en beschikbaar

Geel: Toestel van medewerker rinkelt

Rood: Medewerker is in gesprek in desbetreffende wachtrij

Oranje: Medewerker is in gesprek buiten de desbetreffende wachtrij

Rood: Gesprek is afgerond, medewerker beschikt over afhandeltijd en is daardoor niet beschikbaar voor de wachtrij.



- **Uitloggen**

Om uit te loggen, klikt u rechts bovenin op het tandwiel-icoon en kiest u voor [\[Uitloggen\]](#). Vervolgens keert u terug naar het klantportaal.

