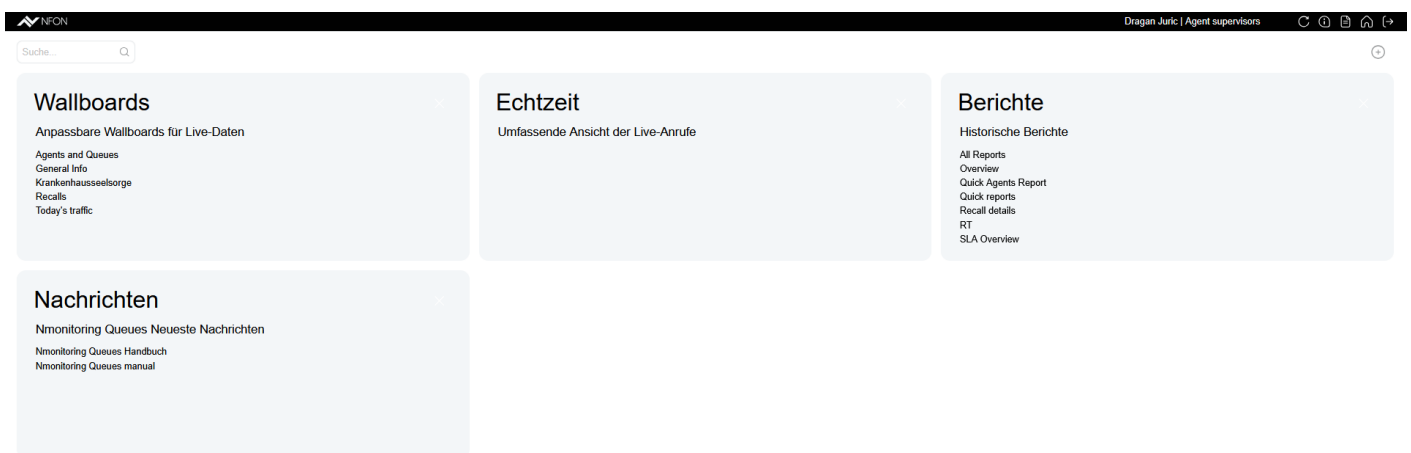


Bedienungsanleitung NMQ Allgemein - Monitoring und Reporting von eingehenden Anrufen / Steuerung Warteschlangen

Startseite

Zum Starten muss die Webseite <https://nq.nfon.com/kddg3-nmq/> aufgerufen werden. Dort können sich Admins und Supervisor-Agenten mit ihren Zugangsdaten anmelden.

Auf der Startseite befinden sich:

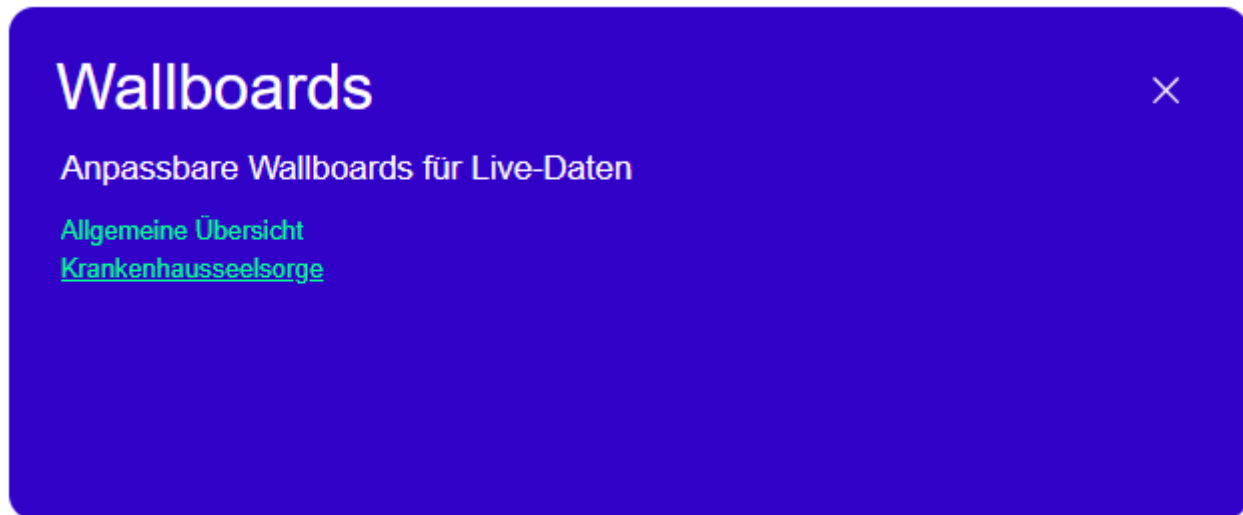


- Wallboards
 - Anpassbare Wandtafeln mit verschiedensten Infos und Ansichten (Warteschlangen, akutelle Anrufe, Statistiken, Agenten An- und Abmelden - für Supervisor!)
- Echtzeit
 - Live-Übersicht über alle verfügbaren Warteschlangen und Agenten (Nebenstellen)
- Berichte
 - Reporting von eingehenden Anrufen (nur für Warteschlangen) - Wer hat wann angerufen, wieviele Anrufer in welchem Zeitraum, wieviele Anrufer wurden abgehoben etc...
- Nachrichten
 - Bedienungsanleitung des Herstellers, hauptsächlich zur Einrichtung
- Benutzerinformationen (I-Symbol rechts oben)

- Übersicht über den aktuellen Benutzer, hier kann man das Passwort ändern

Verwaltung von Warteschlangen und aktiven Agenten

Agenten können über das Wallboard zu einer Warteschlange hinzugefügt oder entfernt werden. Dazu muss die Durchwahl des Agenten (=Agent Code) bekannt sein.



Oben rechts (drei Punkte) gibt es den Punkt Agent-Aktionen.

Verlore

Bearbeiten
 Ansichten
 Teilen
 Löschen
 Importieren
 Exportieren
 Agent-Aktionen
 Aktionen aufrufen

Wählen Sie eine Aktion für einen Agenten

Aktion wählen

Mitglied zur Warteschlange hinzufügen

Wählen Sie Warteschlange

Extern Krankenhausseelsorge HI. Erlöser LKH x x

Agent Code

63767

Ok

Dort muss eine Warteschlange ausgewählt werden und ein Agent-Code (die interne Nebenstelle) eingegeben werden.

So können Agenten hinzugefügt oder entfernt werden.

Reporting

Berichte

Historische Berichte

All Reports
 Quick Agents Report
 Recall details
 RT
 Schnellreport
 SLA Overview
 Today at a Glance

Im Reiter Berichte können vordefinierte Berichte abgerufen und ausgeführt werden. Dabei können angelegte Warteschlangen ausgewertet werden. Möglich ist eine Auswertung von:

- Agentensitzungen (wer war wann / wie lange eingeloggt?)

- Anzahl der eingehenden Anrufe
- Entgegengenommen / Verpasst mit Anruferdetails
- Wartezeiten
- Anrufverteilung

All Reports

Zeit Letzte 7 Tage (seit aktueller Zeit) 14. September 2026, 21:54 - 21. September 2026, 21:54

Anwenden Bericht Speichern

Warteschlangen

Extern Fischbach

Filter hinzufügen

Total Anrufe

5

Ratio

80,0% 20,0%

4 1

IM BESITZ VON DEMOADMIN

Angenommen

Beantwortete Details

Nicht angenommen

Unbeantwortete Details

Sprachdialog

Region

Versuche

Tag

Stunde

DOW

Agenten

Ag.Dt.

Ergebnisse

markiert

Angenommene Anrufe

Bearbeiten DataBlocks Löschen Bericht drucken

Alle Anrufe

Bearbeiten Spalten Löschen

Im Bericht "All Reports" werden alle erfassten Daten ausgewertet.

Dazu muss eine Warteschlange und ein Zeitraum ausgewählt werden und auf Anwenden geklickt werden. In den darunterstehenden Ergebnissen werden über die diversen Reiter sämtliche Daten angezeigt.