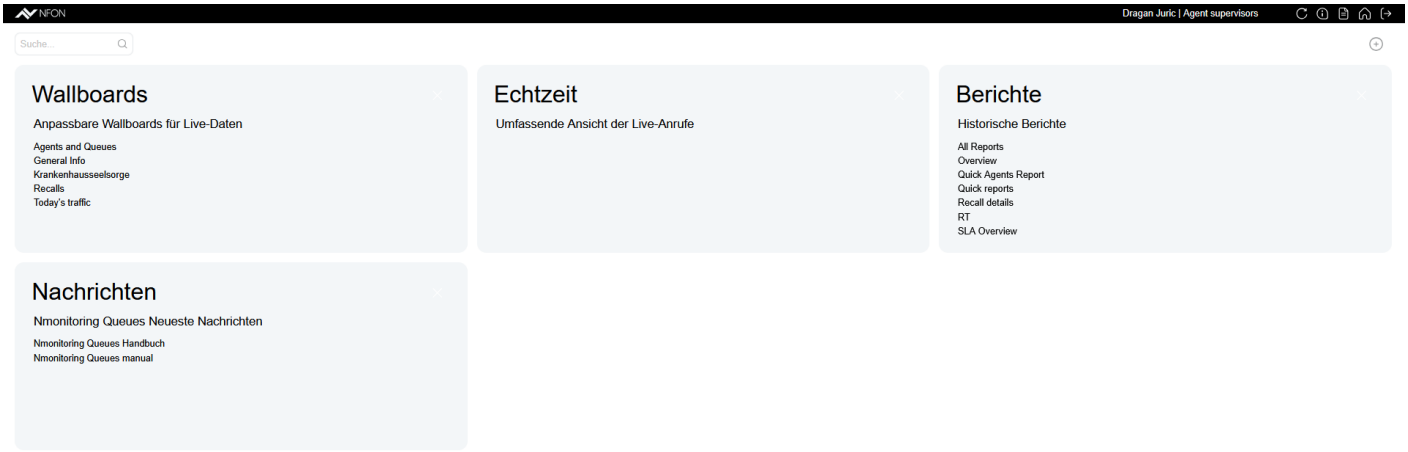
Bedienungsanleitung NMQ Allgemein - Monitoring und Reporting von eingehenden Anrufen / Steuerung Warteschlangen

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:

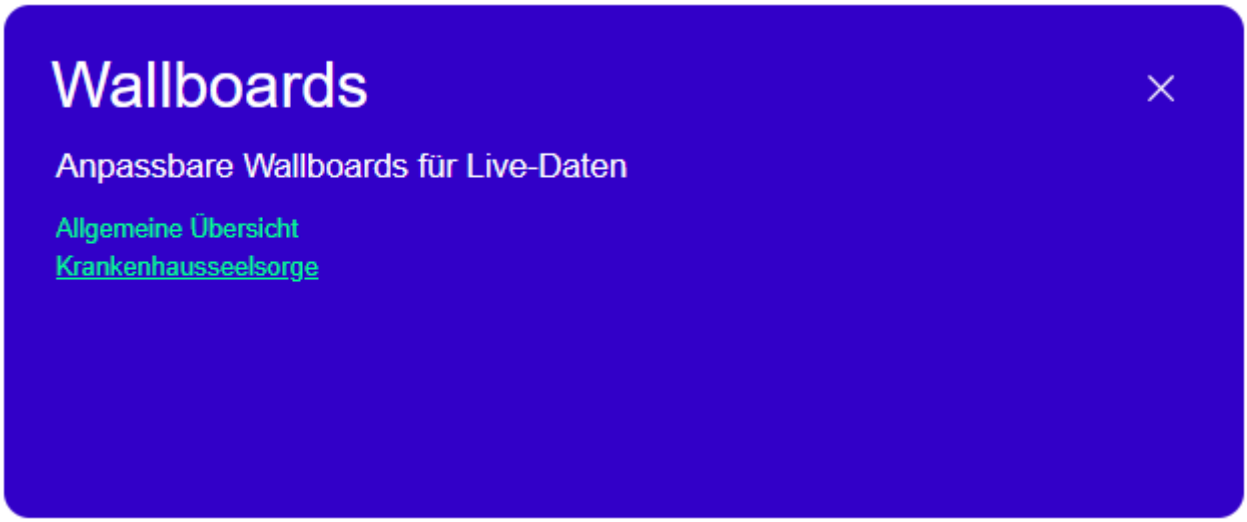


- Wallboards
  - Anpassbare Wandtafeln mit verschiedensten Infos und Ansichten (Warteschlangen, akutelle Anrufe, Statistiken, Agenten An- und Abmelden - für Supervisor!)
- Echtzeit
  - Live-Übersicht über alle verfügbaren Warteschlangen und Agenten (Nebenstellen)
- Berichte
  - Reporting von eingehenden 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)

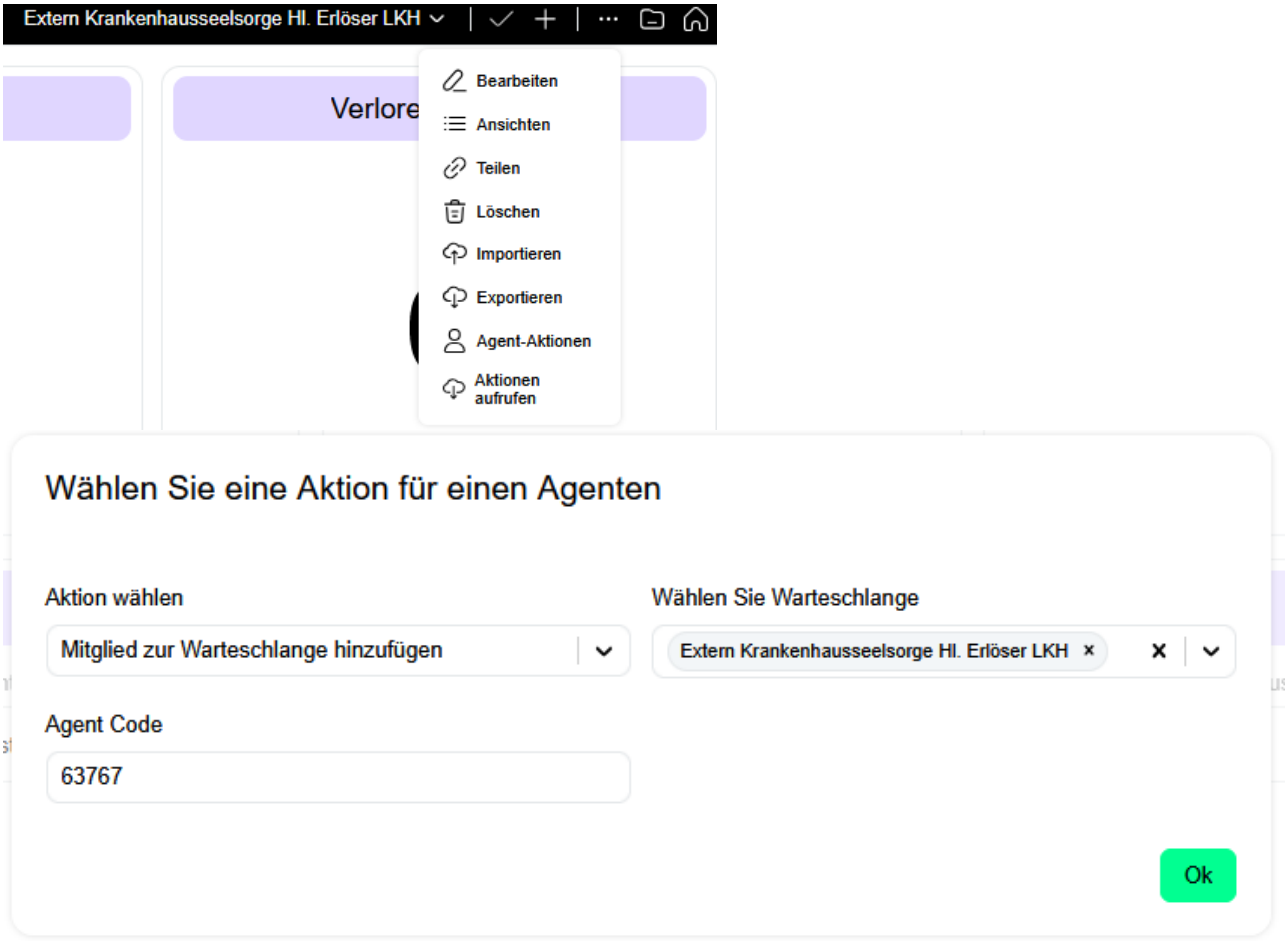
- Übersicht über den aktuellen Benutzer, hier kann man das Passwort ändern

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.



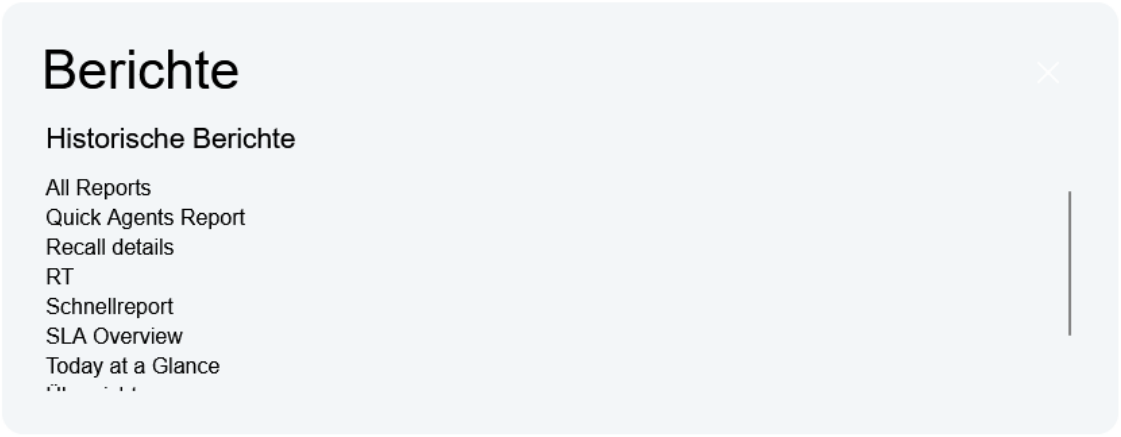
Oben rechts (drei Punkte) gibt es den Punkt Agent-Aktionen.



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

So können Agenten hinzugefügt oder entfernt werden.

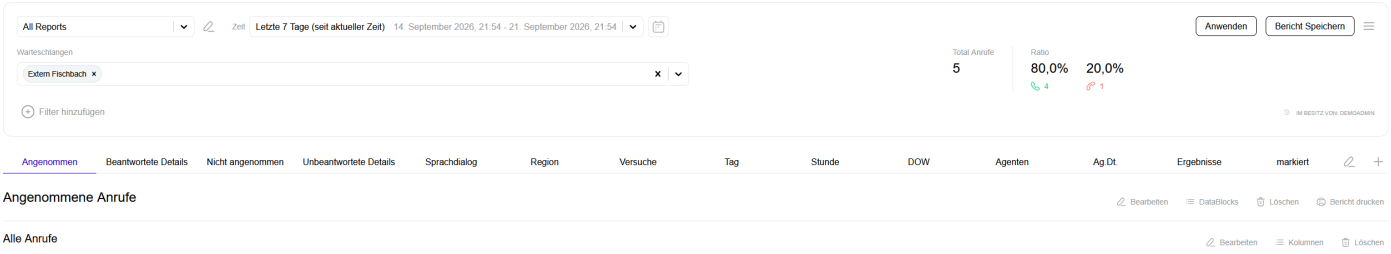
Reporting



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



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 daruntersteheden Ergebnissen werden über die diversen Reiter sämtliche Daten angezeigt.