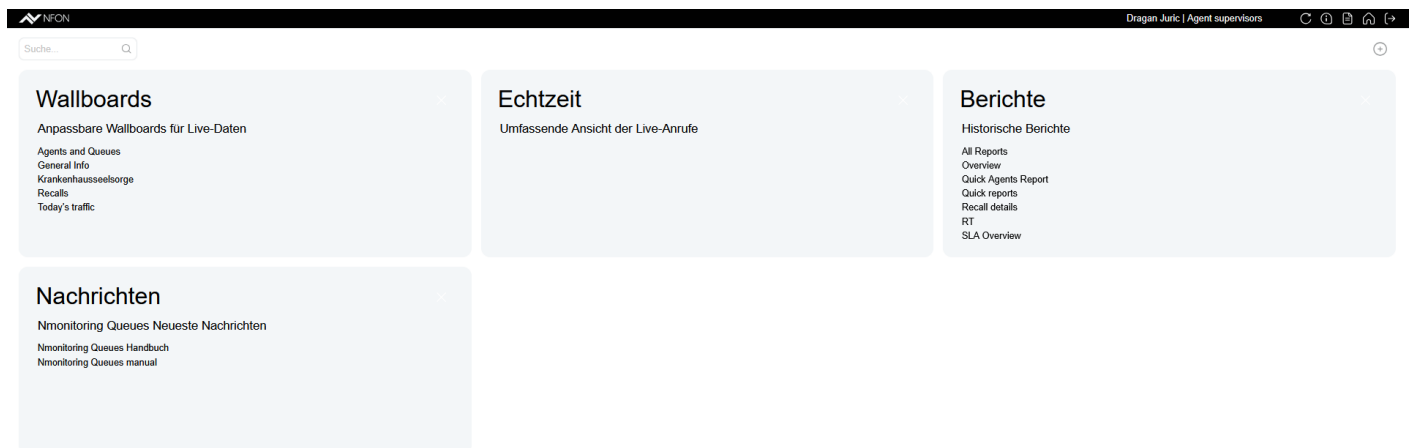


Bedienungsanleitung NMQ - Monitoring und Reporting von eingehenden Anrufen / Steuerung Warteschlangen

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.

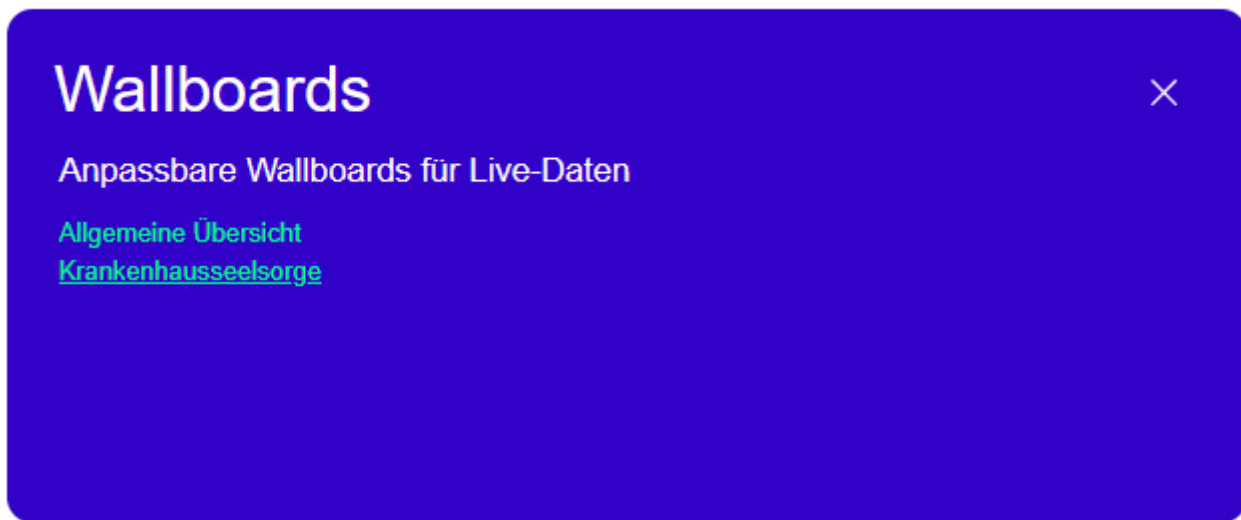
Auf der Startseite befinden sich:



- Wallboards
 - Anpassbare Wandtafeln mit verschiedensten Infos und Ansichten (Warteschlangen, akute 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

Um Agenten zu einer Warteschlange hinzuzufügen oder zu entfernen, muss ein entsprechendes Wallboard angelegt werden. Im Wallboard wird eine Übersicht der Agenten, die für die Warteschlange zuständig sind angezeigt, da die Durchwahl (Agent Code) bekannt sein muss.



Übersicht Agenten

- 61221 Kanzlei Hl. Erlöser
- 63949 Dragan Jurić
- 61365 Dariusz Kochanski
- 61222 Alexandru Suciu
- 61223 Celestin Nsabindavyi
- 61224 Eric Nsengumukiza
- 61389 Christian Egwakhide
- 61225 Margit Huber
- 61226 Petra Lackner-Haas
- 61227 Markus Kern
- 61228 Maria Ladenhauf
- 61229 Andreas Pack
- 612210 Christian Kronheim
- 612211 Christian Graf
- 612212 Johann Schreiner
- 61472 Thomas Lang
- 61422 Leo Thenner

Today

11:48
11.07.2025

Angebote Anrufe

0
Angebote Anrufe

Beantwortete Anrufe

0
Beantwortete Anrufe

Verlorene Anrufe

0
Verlorene Anrufe

Live-Agenten

Status	Wartemusik	Agent	Letztes Login um	Warteschlange(n)	Aktueller Aufruf	Frei seit	Pausiert seit	Beschäftigt seit	Nebenstelle	In der Pause	Server	In Warteschlange
		Christian Graf (612211)	11.07. - 00:01:24	Extern Krankenhausseelsorge Hl. Erlöser LKH		11:46:49						

Live-Anrufe

Status	Richtung	Anrufer	Warteschlange	Gewartet	Dauer	Agent
--------	----------	---------	---------------	----------	-------	-------

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 **Wählen Sie Warteschlange**

Mitglied zur Warteschlange hinzufügen | v Extern Krankenhauseelsorge HI. Erlöser LKH x | x | v

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.