

QBoard

Bedienungsanleitung



Inhaltsverzeichnis

QBoard.....	3
Wartefelder-Übersicht.....	4
Farbliche Markierung für die Auslastung der Wartefelder.....	11
Sprache Ändern & Abmelden.....	12

QBoard

QBoard ist ein Dashboard, das Ihnen einen Überblick über Ihre Wartefelder gibt. Die Zusammenfassung zeigt Ihnen in Echtzeit die Performance und Auslastung von Abteilungen, die Verfügbarkeit von Agenten oder eine Gesamtstatistik.

QBoard ist sowohl für Supervisor als auch Agenten konzipiert und ist von überall aus durch den Desktop Client oder Browser zugänglich.

Dieses Handbuch beschreibt die benutzerbasierte Anwendung von QBoard.

Wartefelder-Übersicht

QBoard gibt Ihnen einen Überblick über alle wichtigen Daten Ihres Wartefeldes. Nachfolgend werden alle Elemente der Übersicht aufgelistet und erläutert.

So rufen Sie die Wartefelder-Übersicht auf

1. Wählen Sie in COMuniq ONE Desktop  | Wartefeld-Tools | QBOARD.

Oder

1. Rufen Sie die Anmeldeseite im Browser über den Link auf, den Sie von Ihrem Administrator erhalten haben.

Es öffnet sich die Anmeldeseite.


2. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse sowie das dazugehörige Kennwort ein und klicken Sie auf **Anmelden**.

Ihre Benutzerdaten erhalten Sie von Ihrem Administrator.

Es erscheint die Übersichtsseite Ihrer Wartefelder mit folgenden Informationen:



Oder


Wenn Ihnen noch keine Wartefelder angezeigt werden, fügen Sie Wartefelder zur Übersicht hinzu. Siehe hierzu [So bearbeiten Sie die Übersicht Ihrer Wartefelder](#).

 Die im Folgenden aufgeführten Einträge sind eine vollständige Auflistung aller Elemente. Ihre Ansicht kann je nach Ihrer Konfiguration anders festgelegt sein.

Kopfzeile

In der Kopfzeile finden Sie eine Zusammenfassung all Ihrer ausgewählten Wartefelder sowie das Menü für Einstellungen.










Icon	Bezeichnung	Erläuterung
	Wartefelder auswählen	Siehe So bearbeiten Sie die Übersicht Ihrer Wartefelder.
	[Uhrzeit und Datum]	In der obersten Zeile werden der Name Ihrer Organisation, die Uhrzeit sowie das Datum angezeigt.
	Einstellungen	<ul style="list-style-type: none"> • Wartefeld Alarm: Legen Sie einen Schwellenwert von 1-100 % für die Auslastung von Wartefeldern fest, ab dem sie rot oder gelb gekennzeichnet werden. Siehe Farbliche Markierung für die Auslastung der Wartefelder. • Eingehende Anrufe: Klicken Sie auf den Slider, um zwischen der Aggregierten Anrufübersicht (zusammengefasst) und der Detailansicht (zeigt ggf. Name und Rufnummer eingehender Anrufe an) zu wechseln. Wenn Sie die Detailansicht aktiviert haben, können Sie unterhalb mit dem Slider einen Schwellenwert (30-300 s) auswählen, ab dem ein gehaltener Anruf rot markiert wird. Siehe Aggregierte Anrufübersicht bzw. Detailansicht. • Statistikleiste: Blenden Sie die Agentenstatistik in der Fußleiste oder die Anrufstatistik in der Kopfleiste ein bzw. aus.



Icon	Bezeichnung	Erläuterung
		<ul style="list-style-type: none"> • Sprache: Wählen Sie im Dropdown-Menü Ihre Sprache aus. • Textgröße: Legen Sie mit dem Slider eine Textgröße von 16 bis 36 pt fest. • Über: Zeigt Ihre QBoard Version an. • Aus QBoard abmelden.
	[Vollbild-Modus]	In den Vollbild-Modus wechseln bzw. ihn verlassen.
	Eingehende Anrufe	Summe aller angenommenen und entgangenen Anrufe der ausgewählten Wartefelder.
	Angenommene Anrufe	Summe aller angenommenen Anrufe aus allen ausgewählten Wartefeldern.
	Nicht angenommene Anrufe	Summe aller abgelehnten und entgangenen Anrufe aus allen ausgewählten Wartefeldern.

Wartefelder

In der Mitte von QBoard können Sie bis zu 6 Wartefelder nebeneinander darstellen. Die angezeigten Statistiken werden täglich um Mitternacht zurückgesetzt.

Icon	Erläuterung
[Name]	Name des Wartefeldes

Icon	Erläuterung	
	Gesamtanzahl der Agenten, die dem Wartefeld zugeordnet sind und sich nicht in einem Anruf befinden.	
	Anzahl der Agenten im Wartefeld, die sich in einem Gespräch befinden.	
	Anzahl der eingehenden Anrufe im Wartefeld.	
	Summe der angenommenen (bearbeiteten) Anrufe des Wartefeldes.	
	Summe der verpassten Anrufe des Wartefeldes.	
	Die längste Wartezeit des Wartefeldes.	
Agentenübersicht		
	Es werden alle Agenten des Wartefeldes untereinander aufgelistet. Jeder Agent wird mit seinem Benutzerbild, seinem Namen, seiner Durchwahl sowie seinem QBoard Status dargestellt. Die Agenten sind alphabetisch geordnet.	
	Verfügbar mit Chat	Zeigt an, dass der Agent für Anrufe und Chats verfügbar ist. Er ist angemeldet und hat mindestens ein Softphone zum Anrufen zur Verfügung.
	Verfügbar ohne Chat	Zeigt an, dass der Agent für Anrufe verfügbar ist. Er ist angemeldet und hat mindestens ein Gerät zum Anrufen zur Verfügung.
	Es klingelt/ Beschäftigt	Zeigt an, dass gerade ein Anruf zu dem Agenten durchgestellt wird oder, dass sich ein Agent in einem Gespräch mit

Icon	Erläuterung	
		einem Agenten eines anderen Wartefeldes befindet.
	In einem Gespräch	Zeigt an, dass sich der Agent in einem Gespräch befindet. Es wird außerdem der Name bzw. die Rufnummer des Gesprächspartners angezeigt.
	Nicht verfügbar	<p>Zeigt an, dass der Agent in dem Wartefeld angemeldet ist, aber</p> <ul style="list-style-type: none"> • seinen Präsenzstatus auf offline gestellt hat, • in keinem Client online ist, oder • kein Gerät registriert hat.
[Nicht angezeigt]		Agenten, die nicht an dem Wartefeld angemeldet sind (Abmeldung im Client), werden in der Liste nicht angezeigt.

Fußzeile

Tabelle 1: **Agentenstatistik**

Icon	Bezeichnung	Erläuterung
	Anrufe in Wartefeld(ern)	Summe aller eingehenden und aktiven Gespräche aller ausgewählten Wartefelder.
	Längste Wartezeit	Zeigt die Wartezeit des am längsten wartenden Anrufers an.

Icon	Bezeichnung	Erläuterung
	Agenten im Gespräch	Summe der Agenten, die in einem Gespräch sind.
	Freie Agenten	Anzahl der freien Agenten (angemeldet und verfügbar).
^ v		Die Übersicht eingehender Anrufe verbergen bzw. anzeigen.

Tabelle 2: **Aggregierte Anrufübersicht**

Siehe [Einstellungen](#).


Icon	Bezeichnung	Erläuterung
	[Zahl]	Zeigt die Summe aller eingehenden Anrufe des Wartefeldes an.
⌘		Zeigt die längste Wartezeit der eingehenden Anrufe des Wartefeldes an.

Tabelle 3: **Detailansicht**


Bei der Detailansicht werden alle Anrufer einzeln und untereinander chronologisch aufgelistet. Siehe [Einstellungen](#).

Icon	Bezeichnung	Erläuterung
	[Anrufer]	Wenn verfügbar, wird Ihnen der Name bzw. die Rufnummer des jeweiligen Anrufers angezeigt.


Icon	Bezeichnung	Erläuterung
		Die Zeit zeigt an, wie lange sich der jeweilige Anrufer im Wartefeld befindet.

 Anrufe können in der Übersicht rot hervorgehoben werden, wenn die Wartezeit einen Grenzwert überschreitet. Siehe [Einstellungen](#).

So bearbeiten Sie die Übersicht Ihrer Wartefelder

1. Wenn Sie noch keine Wartefelder ausgewählt haben, wählen Sie .

Es öffnet sich eine Liste der Wartefelder, in denen Sie Agent oder Supervisor sind.

 Die erste Zahl gibt an, wie viele Wartefelder Sie ausgewählt haben, die zweite Zahl die maximale Anzahl an Wartefelder, die Sie in QBoard anzeigen können. Sie gibt nicht die Anzahl der Wartefelder, in denen Sie Agent bzw. Supervisor sind, an.

2. Aktivieren Sie den jeweiligen Slider in der Zeile der gewünschten Wartefelder.
Die ausgewählten Wartefelder werden sofort zur Übersicht hinzugefügt.
3. Sie können die Reihenfolge der Wartefelder in QBoard ändern, indem Sie in der Übersicht oben auf den farbigen Teil des jeweiligen Wartefeldes klicken und mit gehaltener Maustaste nach links oder rechts ziehen (Drag-and-drop).


Farbliche Markierung für die Auslastung der Wartefelder

Um einen schnellen Überblick über die Auslastung von Wartefeldern zu erhalten, können Sie Schwellenwerte festlegen, ab denen Ihre Wartefelder in QBoard gelb oder rot angezeigt werden. Die farbliche Markierung gibt Ihnen eine visuelle Warnung bei hohen Auslastungen.

So definieren Sie die farblichen Markierungen für die Auslastung

1. Wählen Sie in QBoard .
2. Ziehen Sie im Bereich **Wartefeld Alarm** den jeweiligen Slider nach links bzw. rechts, um folgende Werte festzulegen:

Bezeichnung	Erläuterung
Rot	Legen Sie einen Prozentwert für beschäftigte Agenten fest, ab dem ein Wartefeld rot angezeigt wird (Warnstufe 2).
Gelb	Legen Sie einen Prozentwert für beschäftigte Agenten fest, ab dem ein Wartefeld gelb angezeigt wird (Warnstufe 1).

 Abgemeldete Agenten werden bei den Schwellenwerten nicht berücksichtigt.

Die Änderungen sind sofort wirksam.


Sprache Ändern & Abmelden

So ändern Sie die Sprache der Oberfläche

1. Wählen Sie in QBoard .
2. Wählen Sie im Bereich **Sprache** Ihre gewünschte Sprache aus der Dropdown-Liste aus.

Die Änderung wird sofort wirksam.

So melden Sie sich von QBoard ab

1. Wählen Sie in QBoard  | **Abmelden**.

Sie werden von QBoard abgemeldet.