

Monitoring Queues Handbuch

The next-generation telephone system.



NFON
Cloud Telephone System

Nmonitoring Queues

Handbuch



Version 1.0

NFON AG
Machtlfinger Str. 7
81379 München
Tel.: + 49 89 45 3000
www.nfon.com

© 2021 NFON AG – Alle Rechte vorbehalten

Änderungen bleiben vorbehalten
Version 1.0 / 06.2021 (DE)
gültig ab dem 01.06.2021



A. Inhaltsverzeichnis

A. Inhaltsverzeichnis	1
B. Anmeldung	2
<u> </u> Aktivierung	2
<u> </u> Anmeldung	2
C. Aufbau der Anwendung (Administrator)	2
D. System Synchronisation	8
E. Aufbau der Anwendung (Supervisor)	9
F. Aufbau der Anwendung (Agent)	11
Agent Home Page (Standard Agent)	13
Agent Home Page (Agent mit Self Reporting)	13
Aktivierung Agent mit Self Reporting	13
H. Reporting	16
Neuen Report erstellen	17
Geplante Jobs – Report Export	26
Scheduled Jobs	27
Lizenz	28
Agent	28
User	28
G. Sicherheitsmodell	28
H. Realtime	29
J. Wallboard	32
K. Wo bekommen Sie Hilfe?	37

B. Anmeldung

Nmonitoring Queues ist eine Browser-basierte Anwendung und bedarf keiner Installation eines Programms. Sie können von überall zugreifen und den Überblick über die Aktivität Ihres Call Centers bewahren. Wenn das Produkt Nmonitoring Queues durch Ihren Vertriebsansprechpartner für Sie aktiviert worden ist, bekommen Sie die erste E-Mail zur **Aktivierung Ihrer Instanz**.

Aktivierung

Klicken Sie auf den Link in der E-Mail. Ihr Browser (Chrome, Firefox, Safari) öffnet sich und zeigt Ihnen zwei Passwort Eingabefelder an. Definieren Sie im ersten Eingabefeld ein Passwort und bestätigen Sie dieses im zweiten Eingabefeld.

Um den Aktivierungsprozess abzuschließen, klicken Sie auf Aktivieren.

Ihre Instanz wird nun erzeugt. Dieser Vorgang kann einige Minuten dauern.

Sie erhalten anschließend eine zweite E-Mail zur Anmeldung bei Nmonitoring Queues.

Anmeldung

Klicken Sie auf den Link in der zweiten E-Mail und legen Sie diesen Link am besten unter ihren Favoriten im Browser ab.

Sie gelangen zur Startseite von Nmonitoring Queues. Auf dieser Seite können Sie sich nun anmelden.

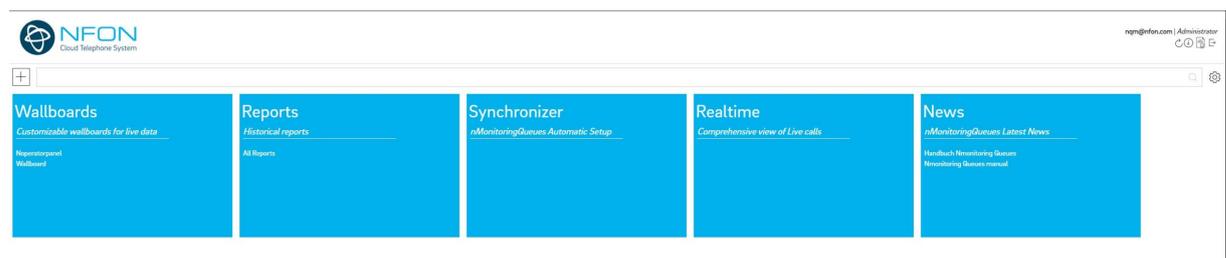
- Tragen Sie im Feld Login Ihre E-Mail-Adresse aus dem Aktivierungsprozess ein.
- Tragen Sie im Feld Passwort Ihr selbst definiertes Passwort ein.
- Klicken Sie auf Log in.

Sie sind jetzt als Administrator in Nmonitoring Queues angemeldet.

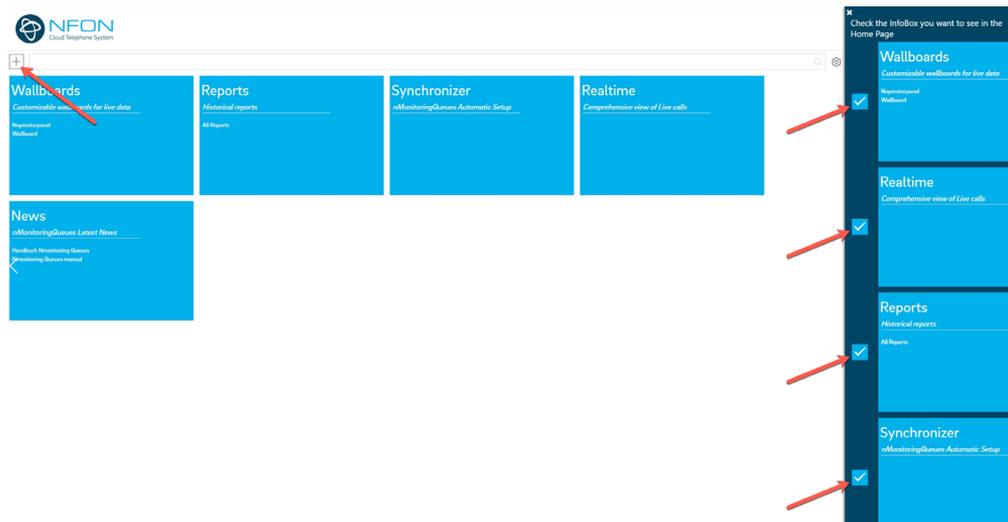
Hinweis: Bei Aktivierung einer neuen NMQ Instanz werden im NMQ bereits als Standard definierte Klassen für einen Administrator, einen Supervisor und einen Agenten angelegt. Diese Klassen können durch den Administrator einem User zugeordnet werden. Dem Default Administrator ist bereits die Klasse „Admin“ zugeordnet.

C. Aufbau der Anwendung (Administrator)

Nach der Anmeldung gelangen Sie zu der Startseite der Anwendung. Die Startseite gliedert sich in 5 Kacheln (Wallboards, Reports, Realtime, News und Synchronizer) und Optionen.



Mit einem Klick auf das + oben links lassen sich die Kacheln individuell hinzufügen oder entfernen. Die Reihenfolge der Aktivierung der Kacheln legt die Sortierung auf der Homepage fest.



1. Wallboards

Über diese Kachel können Sie Ihre Wallboards aufrufen. Es können beliebig viele Wallboards individuell zusammengestellt werden. Wallboards sind im Gegensatz zur Echtzeitüberwachung konfigurierbar und anpassbar. Sie ermöglichen die Überwachung unter ausgewählten Ansichtspunkten.

2. Reports

Reporte dienen der Auswertung von mit dem System synchronisierten Warteschlangen, Skills und Agenten.

Benutzerdefinierter Report

Ist eine Möglichkeit zur Reporterstellung für den Supervisor. Sie enthält viele Variablen und detailreiche Einstellungsmöglichkeiten. Mit Hilfe von benutzerdefinierten Reports können Analysen nach individuell festgelegten Parametern erstellt werden. Zur Eingabe der Parameter erscheint eine Eingabemaske.

3. Realtime

Die Echtzeitüberwachung ermöglicht die Analyse von Warteschlangen- und Agentenaktivitäten zum aktuellen Zeitpunkt. Diese Seite stellt die jeweils momentane Call Center Aktivität dar und wird ständig aktualisiert. Einem Supervisor soll sie in einem ständig geöffneten Fenster ermöglichen Warteschlangen, Skills und Agenten im Blick zu behalten und administrieren. Die Seite ist statisch und nicht anpassbar.

Queue	N. agents	Ready agents	On pause	Unk.	By	N. Calls waiting	On phone inbound	On phone outbound
00-All	3	3	0	0	0	0	0	0
005 - Accounts	3	3	0	0	0	0	0	0
005 - Outbound	3	3	0	0	0	0	0	0
*05 - Support	2	2	0	0	0	0	0	0
*05 - Sales	1	1	0	0	0	0	0	0

Queue	Caller	Entered	IVR	Waiting	Duration	Agent	ACW	Info	Srv
00-All	00-07	04/16/15 23:37	005 - Accounts, 005 - Outbound, *05 - Sales	-	-	00-All	-	-	-
00-All	00-05	04/16/15 23:39	005 - Accounts, 005 - Outbound, *05 - Support	-	-	00-All	-	-	-
00-All	00-06	04/16/15 23:08	005 - Accounts, 005 - Outbound, *05 - Support	-	-	00-All	-	-	-

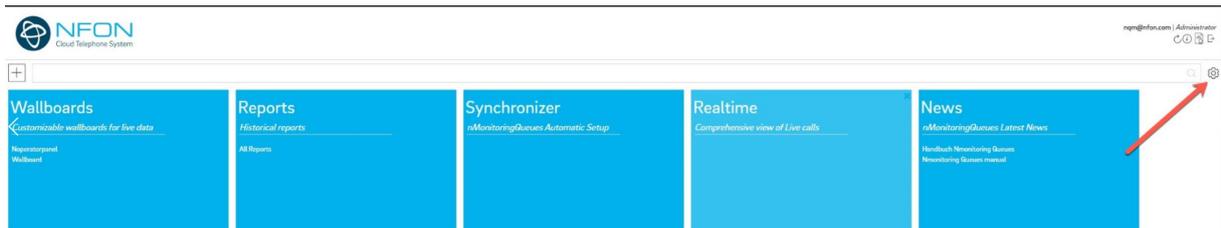
4. News

Hier finden Sie den Link zu dem Nmonitoring Queues Handbuch.

5. Synchronizer

Der Synchronizer dient dem Abgleich mit der PBX. Die Synchronisation ist immer dann notwendig, wenn Sie Nebenstellen, Skills und Warteschlangen innerhalb der Telefonanlage geändert, angelegt oder gelöscht haben.

6. Optionen



Durch einen Click auf das Zahnrad oben rechts gelangen Sie zu den Optionen. Diese gliedern sich in Konfiguration und Systemadministration.

6.1 Konfiguration

Unter Optionen können Sie eine Vielzahl von unterschiedlichen Bereichen editieren:

Nutzer

Hier hat der Administrator die Möglichkeit die einzelnen User und deren Klasse (Berechtigung) zu definieren und zuzuordnen. Zusätzlich können einem User durch Keys spezifische Warteschlangen, Skills, Agenten, Gruppen, Standorte und/oder Berichte zugeordnet werden.

Zuordnung von Klassen

Der Administrator kann unter dem Punkt Settings / User definieren, welcher NMQ User, welche Klasse und Anmeldedaten erhält. Ja nach zugeordneter Klasse gelangt der User bei Anmeldung an der NMQ Webseite mit seinen persönlichen Anmeldedaten auf das entsprechende Administrator-, Supervisor- oder Agenten-Portal.

Hinweis: Durch Hinzufügen von Berechtigungen (Keys) in den einzelnen Klassen, kann z.B. ein Supervisor mit nahezu allen Funktionen eines Administrators ausgestattet und durch die Löschung von Berechtigungen (Keys) auf den Funktionsumfang eines Agenten angepasst werden.

Warteschlangen*

Hier findet der Administrator die in der NFON PBX befindlichen und mittels „Synchronizer“ übernommenen Warteschlangen und Skills.

NFON Cloud Telephone System Administrator | Administrator

HOME USERS QUEUES AGENTS GROUPS LOCATIONS PAUSES EXPORTS SCHEDULED JOBS DNIS

Queues Configuration

SEARCH

CREATE NEW DELETE SELECTED

Items found 5 <<< >>> Page 1 of 1

<input type="checkbox"/>	Alias ↑	Queue(s)	Key	F.P.	Agents
<input type="checkbox"/>	OO All	*		✓	3 - 3 - 2 - R(2)
<input type="checkbox"/>	GIS - Accounts	0001		✓	3 - 3 - 2 - R(2)
<input type="checkbox"/>	GIS - Outbound	0003		✓	3 - 3 - 2 - R(2)
<input type="checkbox"/>	*SIS - Sales	5001		✓	
<input type="checkbox"/>	*SIS - Support	5000		✓	

Items found 5 <<< >>> Page 1 of 1

CREATE NEW DELETE SELECTED

Hinweis: Es werden keine Gruppen und Zeitsteuerungen synchronisiert.

Agenten*

Auf dieser Seite sind die in der NFON PBX befindlichen und mittels „Synchronizer“ übernommenen Agenten zu finden.

NFON Cloud Telephone System Administrator | Administrator

HOME USERS QUEUES AGENTS GROUPS LOCATIONS PAUSES EXPORTS SCHEDULED JOBS DNIS

Known Agents Configuration

SEARCH

CREATE NEW DELETE SELECTED

Items found 8 <<< >>> Page 1 of 1

<input type="checkbox"/>	Agent Code ↑	Description	Payroll Code	Location	Group	Gr.	Term.	Mon.	IM	Supervisor	Key
<input type="checkbox"/>	agent/1001	Daniel Schiffer (1001)		Berlin			1001				
<input type="checkbox"/>	agent/1002	Phillipp Bergmann (1002)		Berlin			1002			Katrin Herman	
<input type="checkbox"/>	agent/1003	Georgina Bishop (1003)		München			1003			Katrin Herman	
<input type="checkbox"/>	agent/1004	Jonathan Perry (1004)		München			1004			Brandon Archer	
<input type="checkbox"/>	agent/1005	Katrin Herman (1005)					1005			Katrin Herman	
<input type="checkbox"/>	agent/1006	Brandon Archer (1006)					1006				
<input checked="" type="checkbox"/>	agent/1007	Jan Krause (1007)					1007				
<input type="checkbox"/>	agent/9999	Loway Temp Agent									

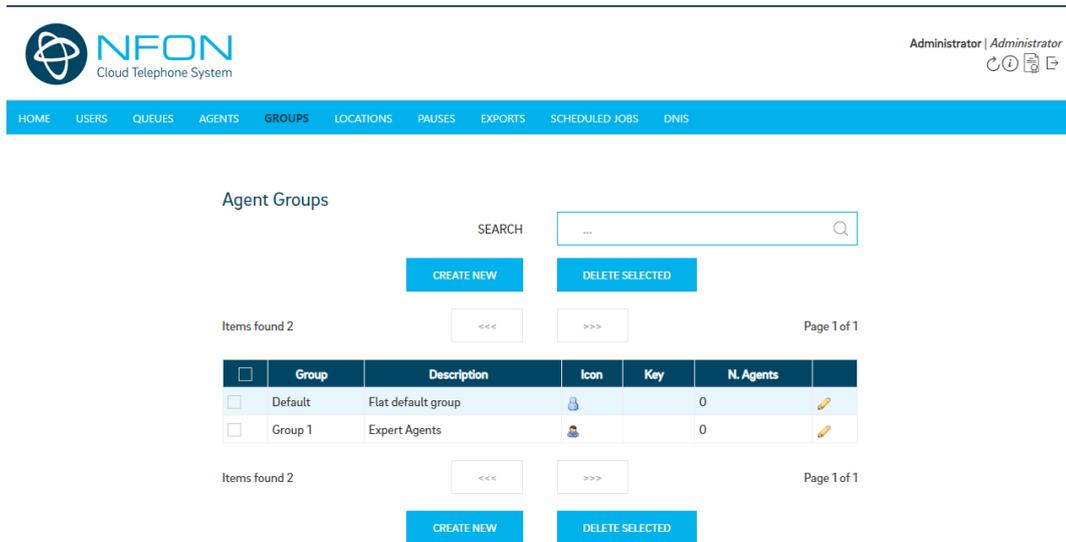
Items found 8 <<< >>> Page 1 of 1

CREATE NEW DELETE SELECTED

Hinweis: Es werden immer alle in der NFON PBX konfigurierten Ziele (Nebenstellen) synchronisiert.

Gruppen des Agenten

Der Administrator kann hier für die Zuordnung der Agenten einzelne Gruppen definieren und für ein späteres Reporting einem Agenten oder Supervisor zuordnen.



Administrator | Administrator

HOME USERS QUEUES AGENTS **GROUPS** LOCATIONS PAUSES EXPORTS SCHEDULED JOBS DNIS

Agent Groups

SEARCH

CREATE NEW **DELETE SELECTED**

Items found 2 <<< >>> Page 1 of 1

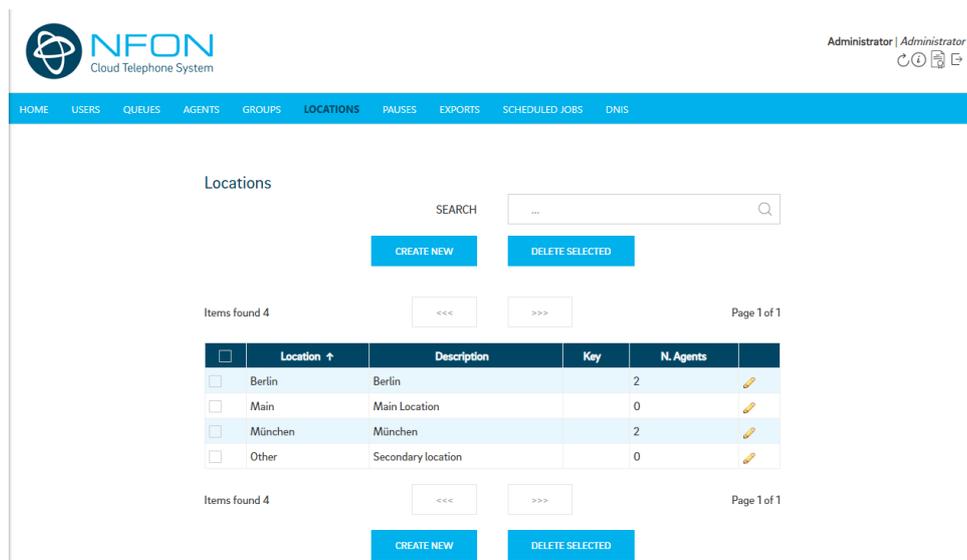
<input type="checkbox"/>	Group	Description	Icon	Key	N. Agents	
<input type="checkbox"/>	Default	Flat default group			0	
<input type="checkbox"/>	Group 1	Expert Agents			0	

Items found 2 <<< >>> Page 1 of 1

CREATE NEW **DELETE SELECTED**

Standorte

Der Administrator kann hier für die Zuordnung der Agenten einzelne Standorte definieren und für ein späteres Reporting einem Agenten oder Supervisor zuordnen.



Administrator | Administrator

HOME USERS QUEUES AGENTS GROUPS **LOCATIONS** PAUSES EXPORTS SCHEDULED JOBS DNIS

Locations

SEARCH

CREATE NEW **DELETE SELECTED**

Items found 4 <<< >>> Page 1 of 1

<input type="checkbox"/>	Location ↑	Description	Key	N. Agents	
<input type="checkbox"/>	Berlin	Berlin		2	
<input type="checkbox"/>	Main	Main Location		0	
<input type="checkbox"/>	München	München		2	
<input type="checkbox"/>	Other	Secondary location		0	

Items found 4 <<< >>> Page 1 of 1

CREATE NEW **DELETE SELECTED**

Pause Codes

Hier kann der Administrator die vorhandenen Pause Status bearbeiten oder weitere hinzufügen. Diese Status kann ein Agent wiederum auf der Agent Page als Pause Status verwenden. Hierdurch ergibt sich die Möglichkeit die Pausegründe und -zeiten der Agenten zu monitoren.

Pause Codes

SEARCH

CREATE NEW DELETE SELECTED

Items found 6 <<< >>> Page 1 of 1

<input type="checkbox"/>	Pause Code ↑	Description	Key	Billable?	Payable?	Type	
<input type="checkbox"/>	10	Lunch		⊖	⊖	-	
<input type="checkbox"/>	11	Hourly break		⊖	⊖	-	
<input type="checkbox"/>	12	Email		⊕	⊖	-	
<input type="checkbox"/>	13	Backoffice		⊕	⊖	-	
<input type="checkbox"/>	20	Wrap		⊕	⊖	Wrap	
<input type="checkbox"/>	31	WEB-CHAT		⊖	⊖	-	

Items found 6 <<< >>> Page 1 of 1

CREATE NEW DELETE SELECTED

DID/DNIS Lines (Dialed Number Identification Service)

Der Administrator kann hier die Rufnummern der Queues und Skills und einen eindeutigen Namen für ein späteres Reporting hinterlegen.

DNIS

SEARCH

CREATE NEW DELETE SELECTED

Items found 2 <<< >>> Page 1 of 1

<input type="checkbox"/>	DNIS code ↑	Description	
<input type="checkbox"/>	+49899998456	SIS-Support	
<input type="checkbox"/>	+49899998736	GIS - Accounts	

Items found 2 <<< >>> Page 1 of 1

CREATE NEW DELETE SELECTED

Geplante Jobs/Report Export

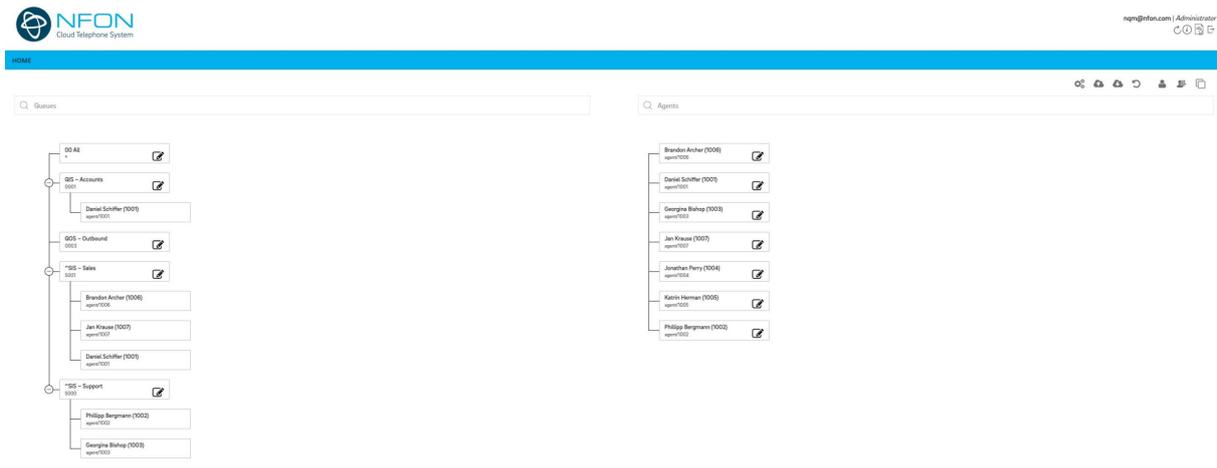
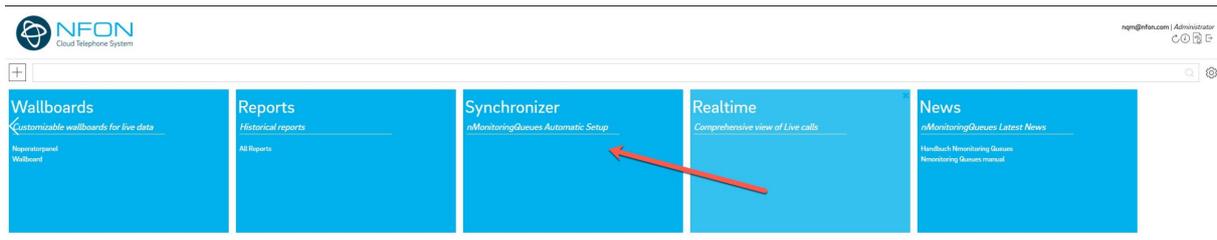
Unter diesem Punkt hat der Administrator/Supervisor die Möglichkeit die ihm zur Verfügung stehenden Berichte zu abonnieren und sie sich zu einem definierten Zeitpunkt per E-Mail zusenden zu lassen.

***Um die Agenten- und Warteschlangeninformationen von der Telefonanlage abzurufen, ist es notwendig, die Datensynchronisation mittels Synchronizer zu starten.**

6.2 Systemadministration

Unter dieser Auswahl kann der Audit Log und Systemparameter eingesehen werden.

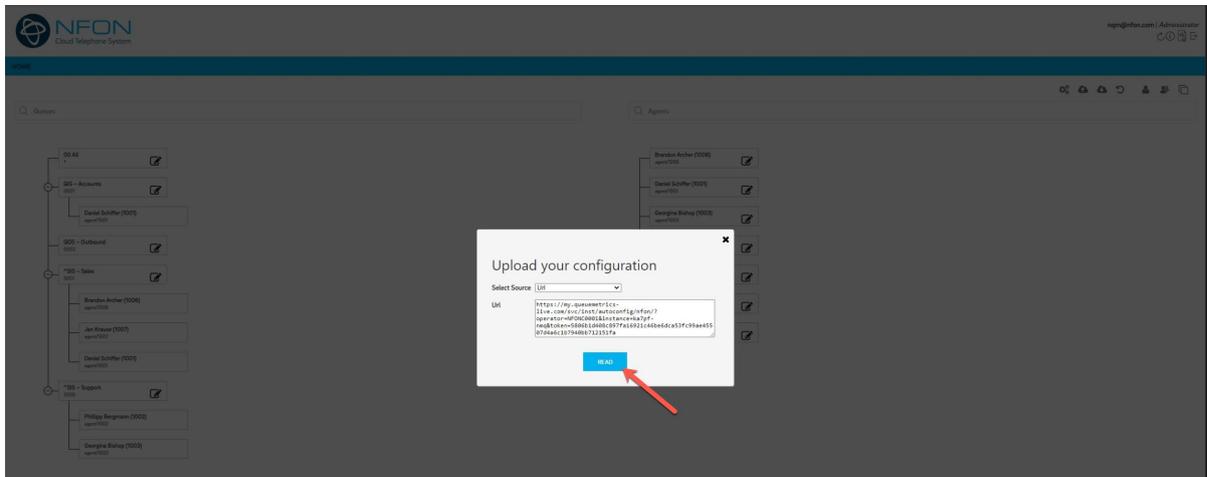
D. System Synchronisation



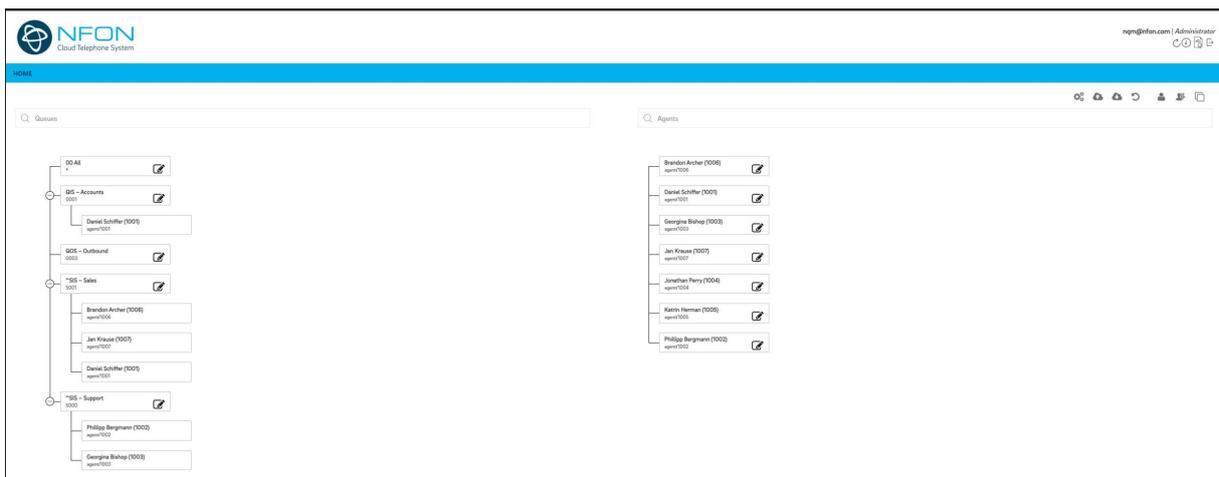
Auf der Synchronisationsseite angekommen, wird zuerst der Upload der Konfiguration angeboten, den Sie mit einem Click auf „Lesen“ ausführen oder mit einem Click auf der „X“ am oberen rechten Fensterrand abbrechen können. Folgende Icons finden Sie anschließend oben rechts auf der Seite:

Icon	Funktion
	Import Icon. Einstellungen, die innerhalb des Serviceportals vorgenommen wurden, können vom Synchronizer importiert und übernommen werden
	Telefonanlage verwendet werden.
	Mit Hilfe des Reset Buttons können Einstellungsfehler rückgängig gemacht werden. Dies funktioniert jedoch nur solange die vorgenommenen Einstellungen nicht gespeichert wurden.
	Diese Funktion kann derzeit nicht in Verbindung mit der Telefonanlage verwendet werden.
	Verwenden Sie diese Funktion, um Gruppen von bestehenden Nfon Queues innerhalb des Synchronizers zu erstellen.
	Das gelbe Speichern-Icon erscheint erst dann, wenn Anpassungen innerhalb des Configuration Synchronizers vorgenommen wurden. Erfolgreiches Speichern wird mit einem blauen Hinweis bestätigt: <div style="background-color: #008080; color: white; padding: 5px; text-align: center;">The new configuration was applied successfully</div>

Um die Synchronisation durchzuführen, klicken Sie auf das Import Icon.
 Bestätigen Sie die folgende Frage mit "Ok": „You have unsaved changes, if you import a new configuration they will be lost. Do you wish to proceed?“
 Wählen Sie „URL“ als Quelle im Dropdown Menu aus.
 Bestätigen Sie durch Klicken auf „LESEN“.



Der Synchronisationsprozess wurde erfolgreich abgeschlossen. Das System zeigt den folgenden Hinweis an: "The selected configuration has been imported correctly".



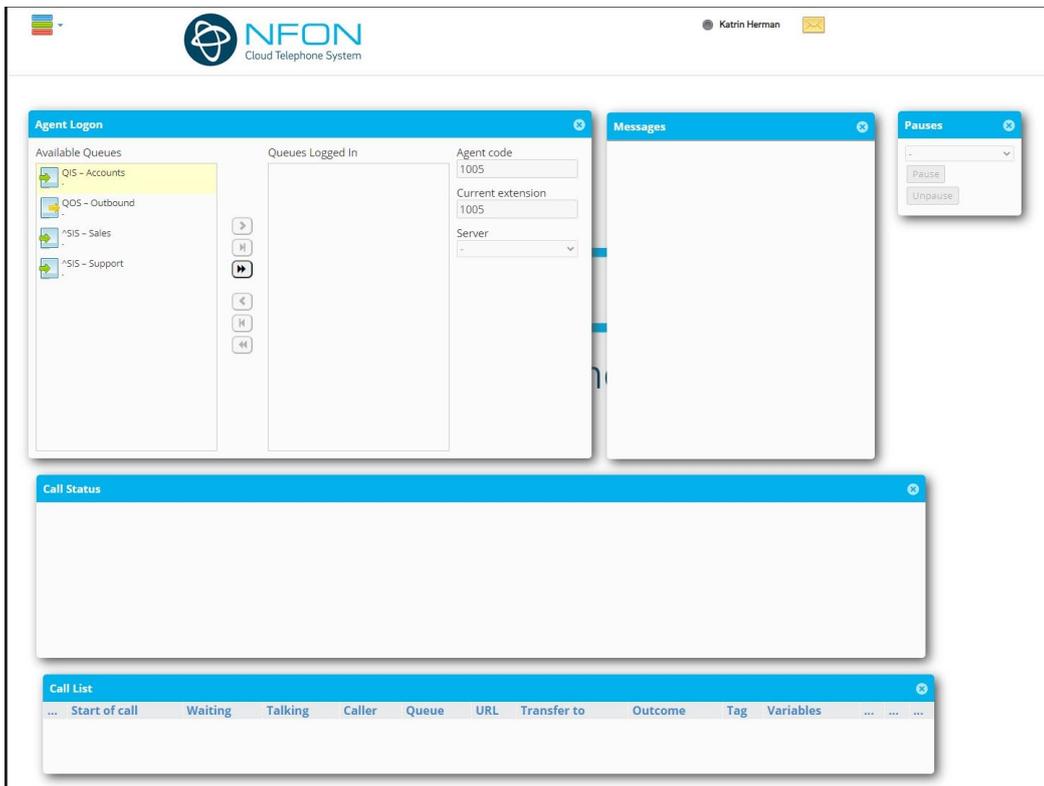
E. Aufbau der Anwendung (Supervisor)

Nach Anmeldung im NMQ Portal, kann der Supervisor auf die Ihm, durch den Administrator, zur Verfügung gestellten Agent Page und weiterer Optionen zugreifen. Diese Optionen sind abhängig von der, dem User zugeordneten, Klasse (Berechtigung / Keys).

Nachdem der Administrator einem User die Klasse SUPERVISORS zugeordnet hat*, erhält der Supervisor wichtige Funktionen, um sich und die Ihm zugeordneten Agenten zu verwalten und zu monitoren. Zusätzlich erhält er die gleiche Ansicht wie ein Agent und kann sich wie ein Agent in einer Warteschlange oder einem Skill anmelden.

Loggt sich der Supervisor mit seinen persönlichen Logindaten auf dem NMQ Portal ein, so wird als Startseite die Agent Page angezeigt.

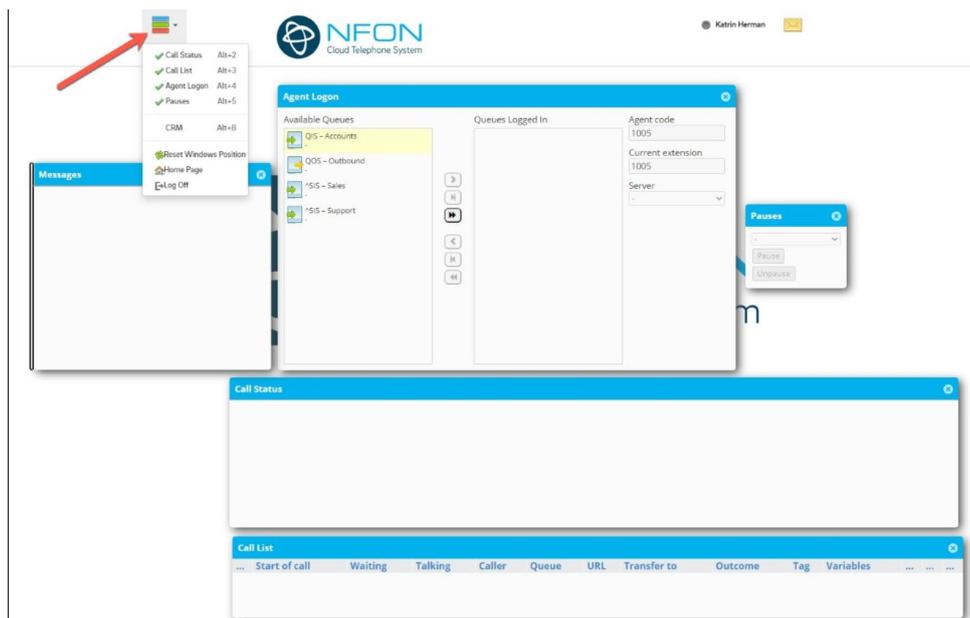
* Ab- und Anmeldung des Users notwendig, damit Änderung der Nutzerklasse wirksam wird.



Durch aktivieren der einzelnen Optionen im Burger Menü, kann sich der Supervisor die jeweiligen Widgets der Agent Page auf seinem Bildschirm aktivieren (oder deaktivieren) und anschließend anordnen.

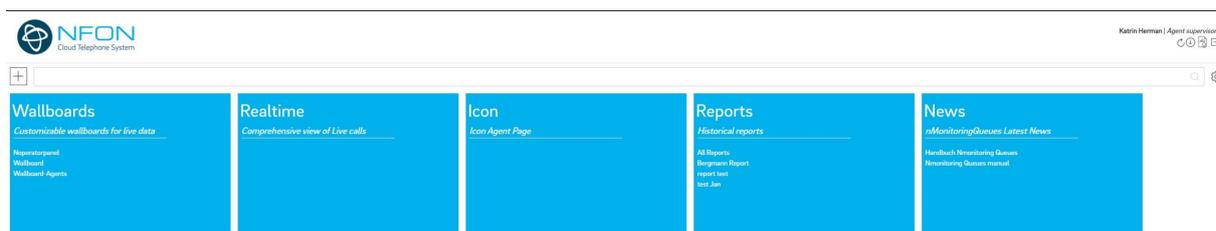
Die einzelnen Widgets ermöglichen es ihm sich an Queues an- und abzumelden, seine Anruferliste bzw. seinen Anrufstatus einzusehen und durch den Pause Modus das Empfangen von Anrufen aus einer Queue zu verhindern.

Durch das Klicken auf die Auswahl „Home Page“ innerhalb des Burger Menus, gelangt der Supervisor zu seiner Home Page.



Supervisor Home Page

Die Supervisor Home Page ist in 5 Kacheln unterteilt.



1. Wallboard

Siehe Beschreibung Wallboards C – 1.

2. Realtime

Siehe Beschreibung Wallboards C – 3.

3. Icon

Durch Auswahl dieser Option gelang der Supervisor zurück zur Agent Page.

4. Reports

Siehe Beschreibung Wallboards C – 2.

5. News

Hier finden Sie den Link zu dem Nmonitoring Queues Handbuch.

F. Aufbau der Anwendung (Agent)

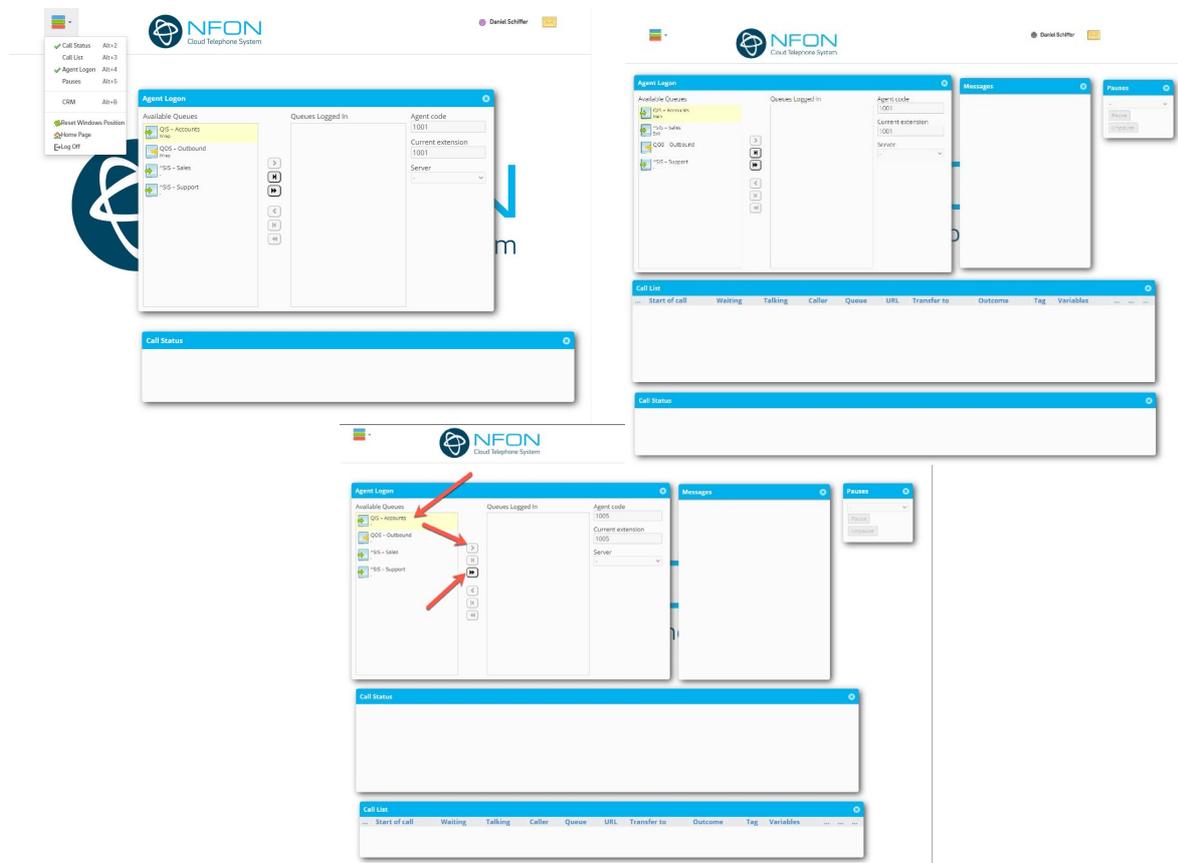
Nach Anmeldung am NMQ Portal können die Agenten auf, die ihnen durch den Administrator zur Verfügung gestellten Agent Page und auf weitere Optionen zugreifen. Diese Optionen sind abhängig von der Klasse, die dem User zugeordnet wurde.

Nachdem der Administrator einen User die Klasse AGENTS zugeordnet hat, erhält der Agent wichtige Funktionen, um sich selbst verwalten und monitoren zu können.

Loggt sich der Agent mit seinen persönlichen Logindaten auf dem NMQ Portal ein, so wird als Startseite die Agent Page angezeigt.



Durch das Aktivieren der einzelnen Optionen im Burger Menü, kann sich der Agent die jeweiligen Widgets der Agent Page auf seinem Bildschirm ein- und ausblenden und anschließend per Drag&Drop anordnen.

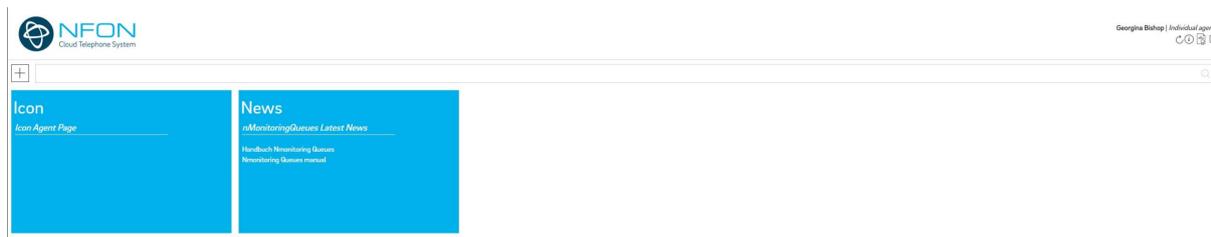


Die einzelnen Widgets ermöglichen es ihm sich an Queues an- und abzumelden, seine Anruferliste bzw. seinen Anrufstatus einzusehen, einen CRM Link bei einem aktiven Anruf zu öffnen und durch den Pause Modus das empfangen von Anrufen aus einer Queue zu verhindern. Durch das Klicken auf die Auswahl „Home Page“ innerhalb des Burger Menüs, gelangt der Agent zu seiner Home Page.

Hinweis: Wenn ein Agent sich an einem Skill anmelden möchte, muss der Administrator diesen vorher in der Nfon PBX dem entsprechenden Agenten zuordnen. Sobald der Agent einen Skill zur Anmeldung auswählt, wird der Agent in allen verfügbaren Skills angemeldet.

Agent Home Page (Standard Agent)

Ein Standard Agent hat auf der Agenten Home Page nur zwei Kacheln zur Auswahl.



1. Icon Agent Page

Durch Auswahl dieser Option gelangt der Agent zurück zur Agent Page

2. News

Durch die URL gelangt der Agent zum Nmonitoring Queues Handbuch

Agent Home Page (Agent mit Self Reporting)

Ein Agent mit Aktivierten Selbst Reporting hat auf der Agenten Home Page drei Kacheln zur Auswahl.



1. Icon Agent Page

Durch Auswahl dieser Option gelangt der Agent zurück zur Agent Page

2. News

Durch die URL gelangt der Agent zum Nmonitoring Queues Handbuch

3. SSAR (Self Service Agent Report)

Hier hat der Agent die Möglichkeit einen eigenen Bericht für einen definierten Zeitraum zu erstellen. Dieser Bericht ermöglicht es dem Agenten seine eigenen Aktivitäten zu Reporten.

Aktivierung Agent mit Self Reporting

Um einem Agenten einen Bericht für das Self Reporting zu aktivieren, muss der Administrator im Bereich Reports jenen Report aktivieren, der einem Agenten zur Verfügung stehenden soll. Zusätzlich muss im Bereich Warteschlangen das Self Reporting für den jeweiligen Agenten aktiviert werden.

Aktivierung des Self Reporting im Bereich Berichte:

Hierfür muss der Administrator auf der rechten Seite neben dem entsprechenden Report auf das Zahnrad Symbol klicken und im folgenden Fenster den Agenten im Feld „Self Service Report Agents“ hinzufügen.

Hier ist eine Mehrfach-Auswahl möglich.

All Reports
 Total calls processed: 0 (0 ans / 0 unans)
 Ratio: % ans / % unans
 Queues: 00 All
 Time period: Today so far

All Report

All calls

All calls: -	
N. calls answered by operators:	0
Average call length:	0.0 s.
Min call length:	0.00
Max call length:	0.00
Total call length:	0.0 H
Average call waiting time:	0.0 s.
Min waiting time:	0.00
Max waiting time:	0.00
Total waiting time:	0.0 H
Average initial position	0.0
Min initial position	0
Max initial position	0
Coverage	0.0%

All Reports
 Total calls processed: 0 (0 ans / 0 unans)
 Ratio: % ans / % unans
 Queues: 00 All
 Time period: Today so far

All Report

All calls

All calls: -	
N. calls answered by operators:	
Average call length:	
Min call length:	
Max call length:	
Total call length:	
Average call waiting time:	
Min waiting time:	
Max waiting time:	
Total waiting time:	
Average initial position	
Min initial position	
Max initial position	
Coverage	

Report
 Auto Save:
 Public:
 Supervised:
 Multi-Silent Mode:
 Data Source: rgi/P001
 Visibility Key:
 Editing Key:
 Self Service Report Agents: Daniel Schiffe...
DataBlock
 Hourly Slot: 15
 SLA Interval: 10
 SLA Initial Interval: 5
 SLA Max. Initial Delay: 20
 SLA Max. Monitored Delay: 120
Short Calls
 Short Call Wait Limit: No
 Short Call Talk Limit: No
 Short Call Attempt Wait Limit: No
Area Code
 Number of CLID digits to search: 3
 Starting from position: 1

Aktivierung des Self Reporting im Bereich Warteschlangen:

Hierfür muss der Administrator auf der rechten Seite neben der entsprechenden Warteschlange auf das Diagramm Symbol klicken und im folgenden Fenster die Checkboxes in der Spalte „Assigned“ für die Agenten setzen, denen der Report im Self Reporting zur Verfügung stehen soll.

HOME USERS **QUEUES** AGENTS GROUPS LOCATIONS PAUSES EXPORTS SCHEDULED JOBS DNIS

Queues Configuration

SEARCH

CREATE NEW DELETE SELECTED

Items found 5 <<< >>> Page 1 of 1

<input type="checkbox"/>	Alias ↑	Queue(s)	Key	F.P.	Agents	
<input type="checkbox"/>	00 All	*		✓	0 - 0 - 0 - R(1)	
<input type="checkbox"/>	QIS – Accounts	0001		✓	1 - 0 - 0 - R(2)	
<input type="checkbox"/>	QOS – Outbound	0003		✓	0 - 0 - 0 - R(2)	
<input type="checkbox"/>	^SIS – Sales	5001		✓	1 - 1 - 1	
<input type="checkbox"/>	^SIS – Support	5000		✓	1 - 1 - 0	

Items found 5 <<< >>> Page 1 of 1

CREATE NEW DELETE SELECTED

HOME USERS **QUEUES** AGENTS GROUPS LOCATIONS PAUSES EXPORTS SCHEDULED JOBS DNIS

Self-service agent reports for queue: QIS – Accounts

Agent code	Description	Assigned
agent/1006	Brandon Archer (1006)	<input type="checkbox"/>
agent/1001	Daniel Schiffer (1001)	<input checked="" type="checkbox"/>
agent/1003	Georgina Bishop (1003)	<input type="checkbox"/>
agent/1007	Jan Krause (1007)	<input type="checkbox"/>
agent/1004	Jonathan Perry (1004)	<input type="checkbox"/>
agent/1005	Katrin Herman (1005)	<input type="checkbox"/>
agent/1002	Philipp Bergmann (1002)	<input checked="" type="checkbox"/>

SAVE BACK TO ALL QUEUES

Warteschlangenkonfiguration

SEARCH

NEU ANLEGEN AUSGEWÄHLTE LÖSCHEN

Gefundene Elemente 5 <<< >>> Seite 1 von 1

<input type="checkbox"/>	Alias ↑	Warteschlange(n)	Schlüssel	F.P.	Agenten	
<input type="checkbox"/>	00 All	*		✓	8 - 0 - 0 - R(2)	
<input type="checkbox"/>	QIS – Accounts	0001		✓	8 - 0 - 0 - R(2)	
<input type="checkbox"/>	QOS – Outbound	0003		✓	8 - 0 - 0 - R(2)	
<input type="checkbox"/>	^SIS – Sales	5001		✓	8 - 0 - 0	
<input type="checkbox"/>	^SIS – Support	5000		✓	8 - 0 - 0	

Gefundene Elemente 5 <<< >>> Seite 1 von 1

NEU ANLEGEN AUSGEWÄHLTE LÖSCHEN

Der Administrator kann in der Warteschlangen Konfiguration die Festlegung treffen, ob ein Agent als Main Agent definiert ist. Diese wird im Reporting z.B. unter dem Punkt Qualitätsindex berücksichtigt. Die Konfiguration für einen Skill muss hier nicht durchgeführt werden, da diese bei der Synchronisation aus der PBX übernommen wird.

Warteschlangenkonfiguration

SEARCH



NEU ANLEGEN

AUSGEWÄHLTE LÖSCHEN

Gefundene Elemente 5

<<<

>>>

Seite 1 von 1

<input type="checkbox"/>	Alias ↑	Warteschlange(n)	Schlüssel	F.P.	Agenten	
<input type="checkbox"/>	OO All	*		✓	8 - 0 - 0 - R(2)	
<input type="checkbox"/>	QIS – Accounts	0001		✓	8 - 0 - 0 - R(2)	
<input type="checkbox"/>	QOS – Outbound	0003		✓	8 - 0 - 0 - R(2)	
<input type="checkbox"/>	^SIS – Sales	5001		✓	8 - 0 - 0	
<input type="checkbox"/>	^SIS – Support	5000		✓	8 - 0 - 0	

Gefundene Elemente 5

<<<

>>>

Seite 1 von 1

NEU ANLEGEN

AUSGEWÄHLTE LÖSCHEN

Agenten der Warteschlange QIS – Accounts

Nebenstelle des Agenten	Description	Main	Wrap	Zusätzlich
agent/1006	Brandon Archer (1006)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
agent/1001	Daniel Schiffer (1001)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
agent/1003	Georgina Bishop (1003)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
agent/1007	Jan Krause (1007)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
agent/1004	Jonathan Perry (1004)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
agent/1005	Katrin Herman (1005)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
agent/9999	Loway Temp Agent	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
agent/1002	Phillipp Bergmann (1002)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

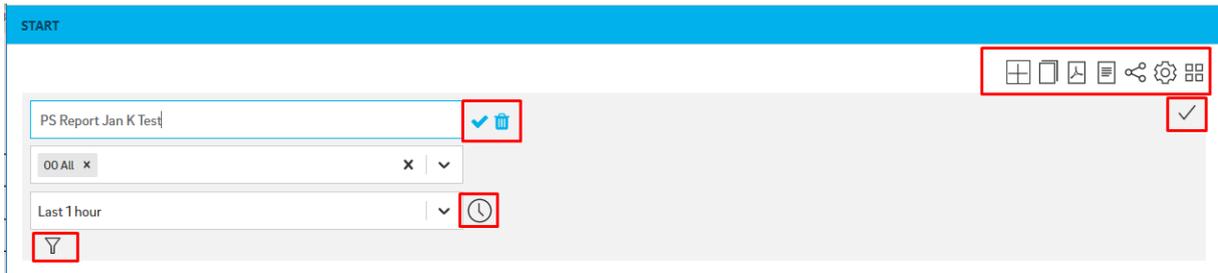
SPEICHERN

ZURÜCK ZU ALLEN WARTESCHLANGEN

H. Reporting

Nmonitoring Queues sammelt NFON Anruf-, Skill und Warteschlangendaten und erstellt analytische Berichte für über 150 Metriken, einschließlich:

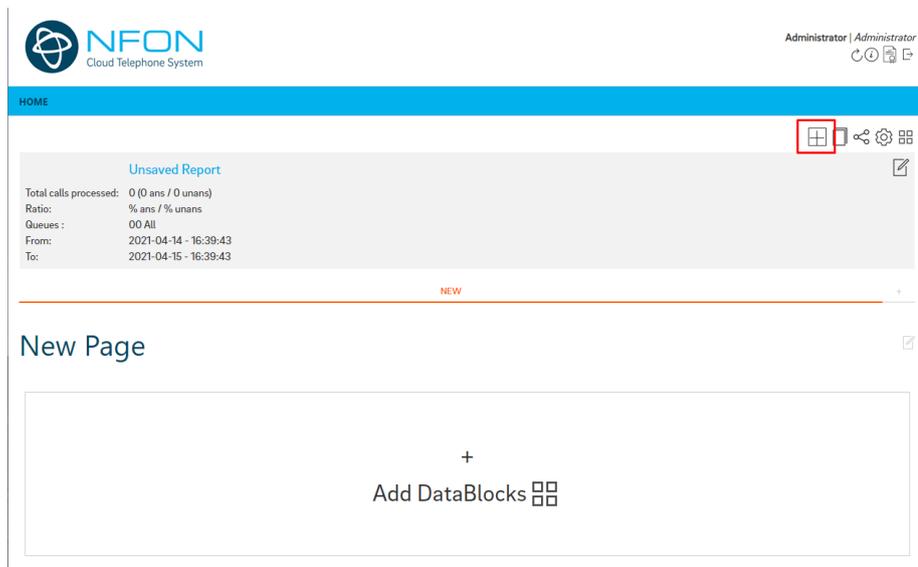
- Wann ist der Anruf in der Queue oder dem Skill eingegangen
- Wer hat den Anruf beantwortet
- Wer leitet den Anruf ein, bearbeitet diesen und in welcher Queue oder in welchem Skill
- Wartezeit, bevor der Anrufer mit einem Agenten verbunden wurde, und Zeit, die für die Bearbeitung des Anrufs benötigt wird
- Anzahl der Versuche, die der Anrufer vor der Verbindung unternommen hat
- Wie und warum der Anruf endet
- Welche Nummer gewählt worden ist
- Anzahl erfolgreicher und fehlgeschlagener Anrufe
- Maximale, minimale, durchschnittliche und gesamte Wartezeit und Anrufbearbeitungszeit
- Aufschlüsselung der Anrufe nach Agenten, nach gewählten Nummern, intern umgeleiteten Anrufen, nach Warteschlangen, nach der Richtung
- Wartezeit-Statistik nach Verbindung, Agent, Land, Region, Vorwahlen der anrufenden und gewählten Teilnehmer
- Start- und Endzeiten der Agenten-Sitzungen



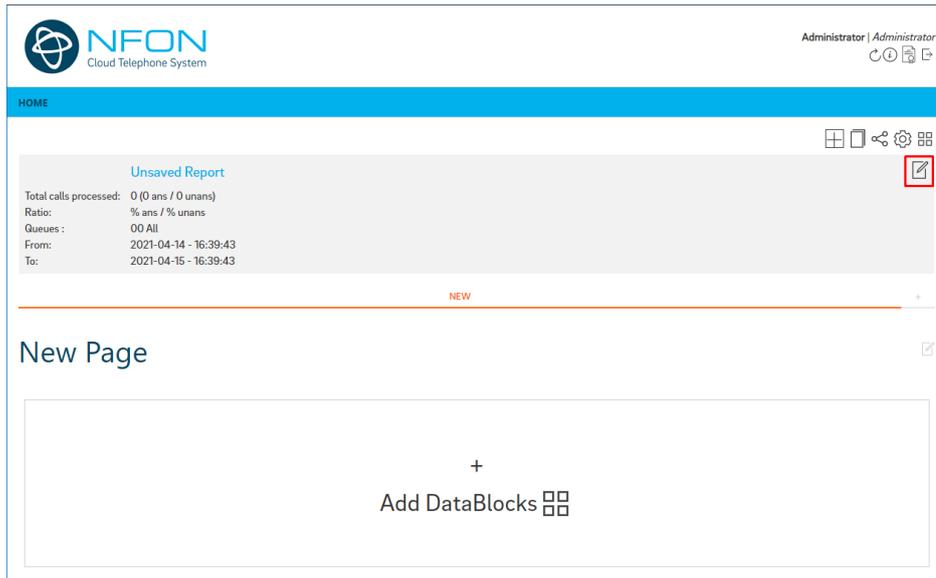
Symbol	Beschreibung
	Neuen Report Block hinzufügen
	Einstellungen
	Teilen eines Reports
	PDF erstellen
	Kopieren eines Reports
	Neuen Report erstellen
	Bestätigen/Speichern
	Editieren
	Filterfunktion

Neuen Report erstellen

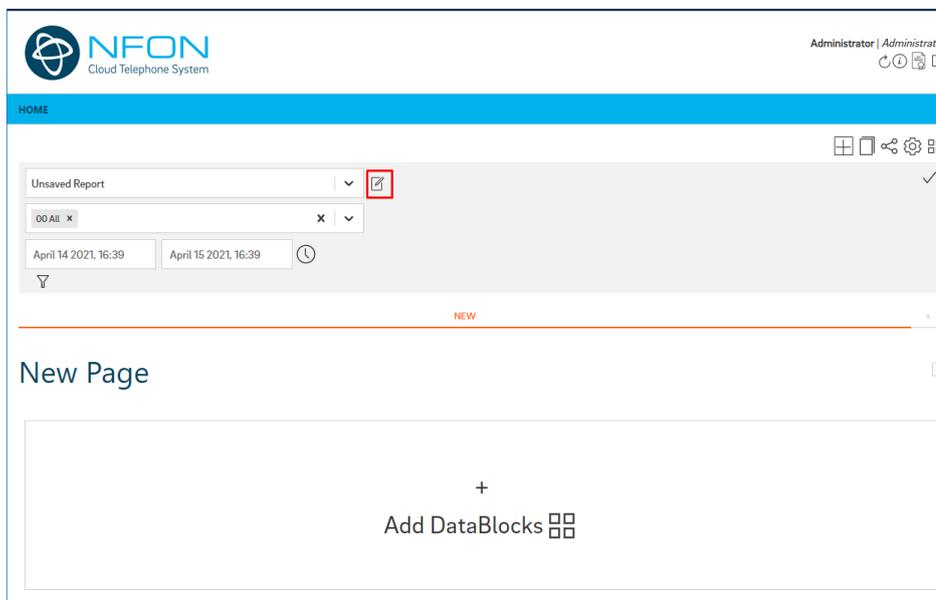
1. Report Kachel auswählen
2. Das + Symbol oben rechts auf der Report Seite auswählen



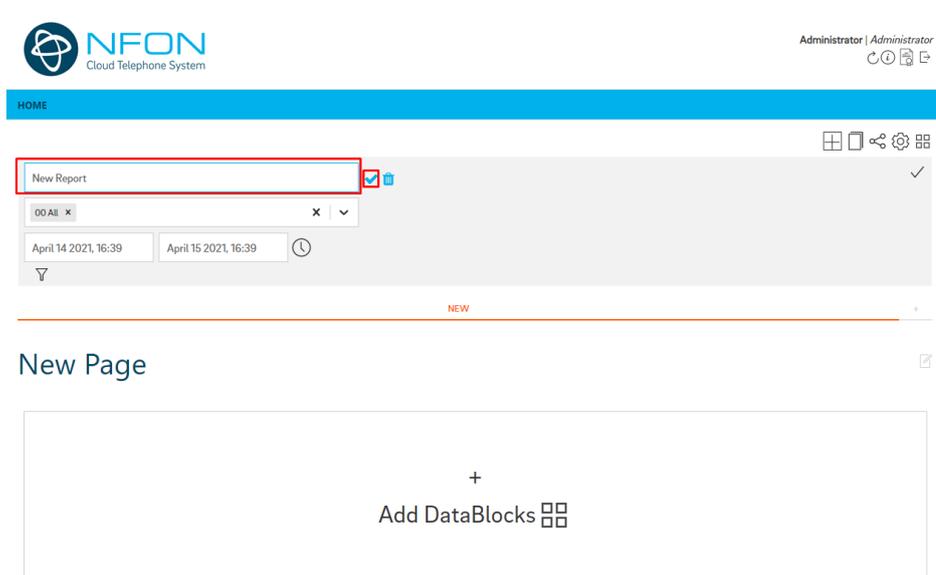
- Über den Button „Editieren“ einen Namen für den neuen Report vergeben



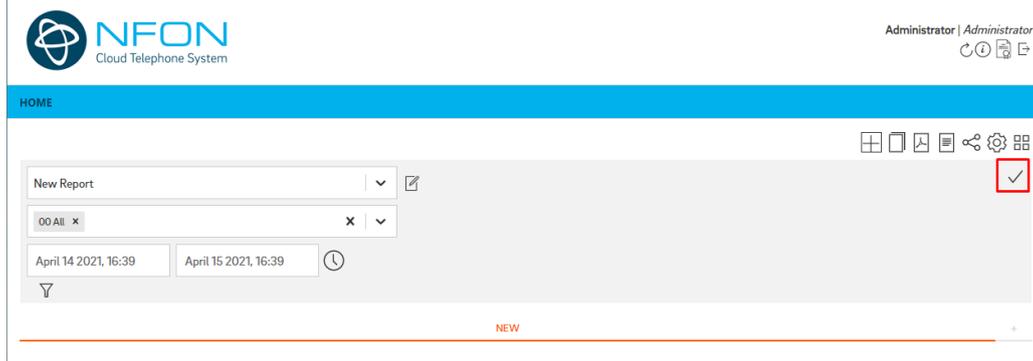
- Erneut „Editieren“ auswählen, um den Namen des Reports zu ändern



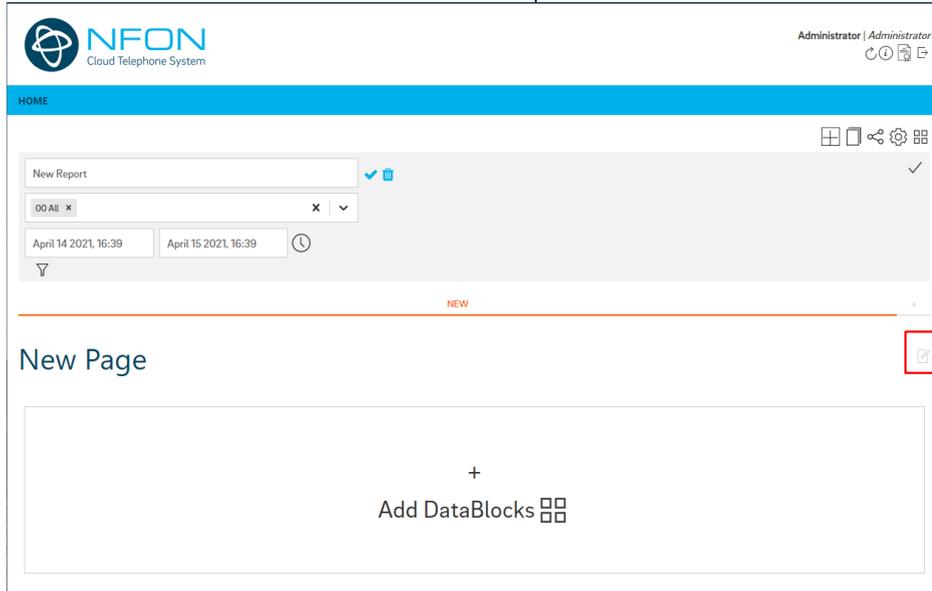
- Den Namen eintragen und mit einem Klick auf den Haken rechts des Eingabefeldes bestätigen



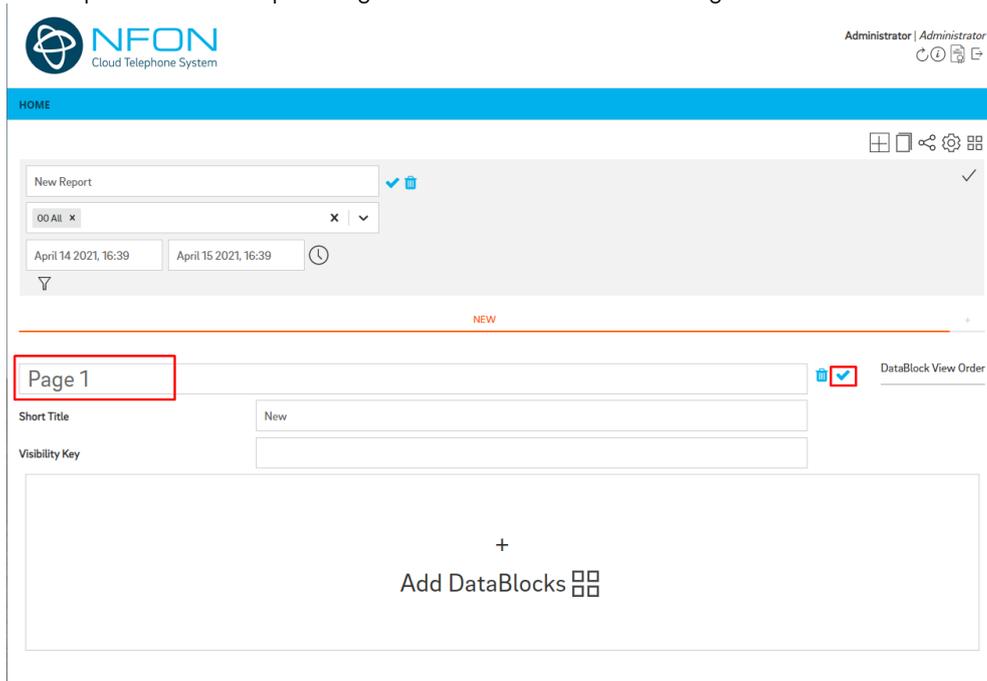
- Die finale Anpassung des Report Namens mit der Bestätigung des Hakens am rechten Bildschirmrand speichern



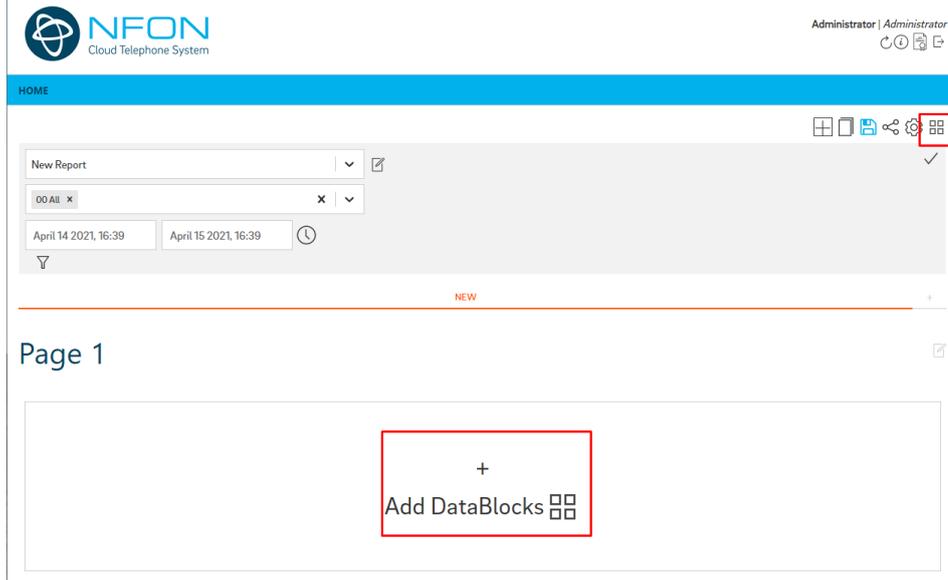
- Mittels „Editieren“ den Namen der ersten Report Seite und des Titels bearbeiten



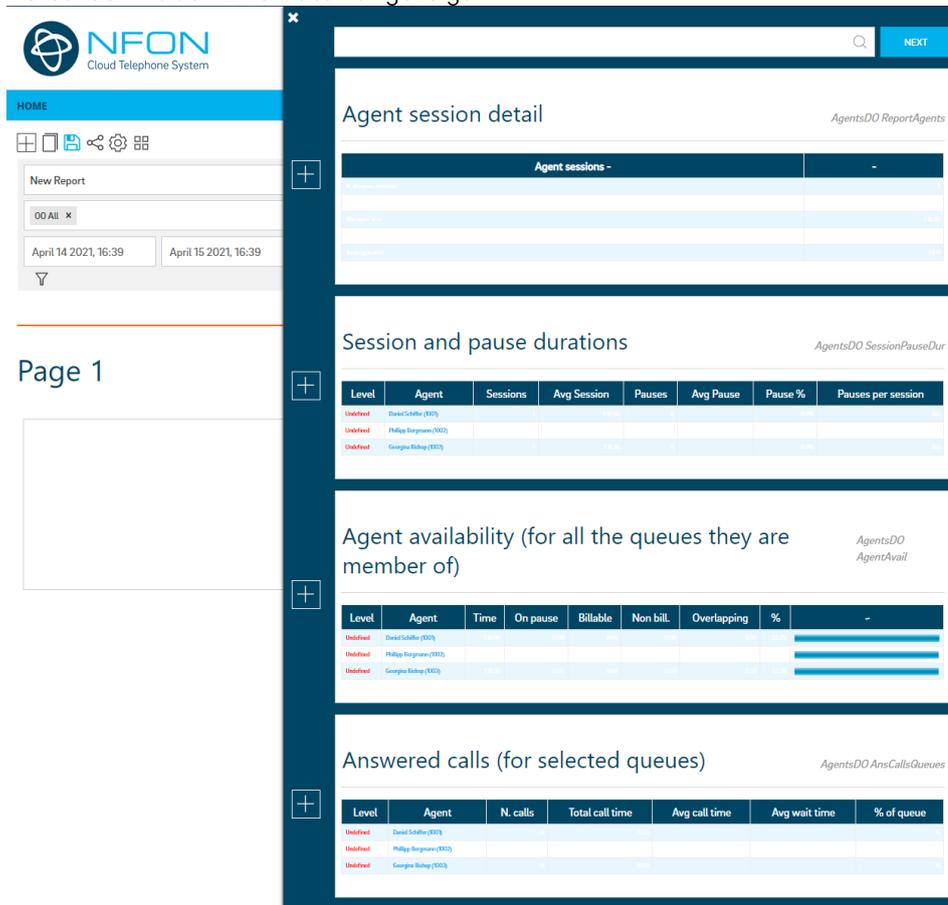
- Zum Speichern der Anpassungen den Haken rechts des Eingabefeldes anklicken



9. Um einen neuen Report Block hinzuzufügen, „Add Data Block“ auswählen



10. In Menü kann der passende Data Block für den Report ausgewählt werden. Es wird immer eine Vorschau mit den Live Daten angezeigt



11. Um einen Report Block zu dem Report hinzuzufügen das + Symbol links neben dem Report Block auswählen

The screenshot shows the Nfon reporting interface. On the left is a sidebar with a 'HOME' header and a 'New Report' section. Below this, there are filters for 'OO All', dates 'April 14 2021, 16:39' and 'April 15 2021, 16:39', and a 'Page 1' indicator. The main area on the right displays a preview of four report blocks, each with a '+' icon to its left. The blocks are: 'Agent session detail', 'Session and pause durations', 'Agent availability (for all the queues they are member of)', and 'Answered calls (for selected queues)'. A red box highlights the '+' icon next to the 'Answered calls' block.

12. Über die Auswahl NEXT und PREVIEW kann zwischen den einzeln zur Verfügung stehenden Report Blöcken gewechselt werden. Es wird immer eine Vorschau von 4 Blöcken angezeigt.

This screenshot is similar to the previous one, but with a red arrow pointing from the '+' icon next to the 'Session and pause durations' block in the sidebar to the corresponding report block in the main preview area. The main preview area shows the same four report blocks as before.

13. Über das x oben links in der Mitte kann die Report Block Vorschau geschlossen werden

The screenshot shows the Nfon Cloud Telephone System interface. On the left is a sidebar with a 'HOME' section containing a 'New Report' form with fields for 'OO All', 'From: April 14 2021, 16:39', and 'To: April 15 2021, 16:39'. Below this is a table for 'Session and pause durations' with columns for Level, Agent, Sessions, Avg Session, Pauses, Avg Pause, Pause %, and Pauses per session. The table lists three agents: Daniel Schiffer (1001), Philipp Bergmann (1002), and Georgina Bishop (1003). Below the table is a section for 'Agent availability' and another for 'Answered calls'. The main content area on the right shows a preview of the report with a search bar and a 'NEXT' button. A red 'x' icon is highlighted in the top left corner of the report preview area.

14. Der neu erstellte Report muss final über das „Disketten“ Symbol gespeichert werden

The screenshot shows the Nfon Cloud Telephone System interface. At the top right, it says 'Administrator | Administrator'. Below this is a 'HOME' section with a 'New Report' card. The card displays: 'Total calls processed: 0 (0 ans / 0 unans)', 'Ratio: % ans / % unans', 'Queues: 00 All', 'From: 2021-04-14 - 16:39:43', and 'To: 2021-04-15 - 16:39:43'. Below the card is a 'Page 1' section and a 'Session and pause durations' table. The table has columns for Level, Agent, Sessions, Avg Session, Pauses, Avg Pause, Pause %, and Pauses per session. The data rows are: Daniel Schiffer (1001) with 1 session, 1:16:06 avg session, 0 pauses, 0.0% pause %, and 0.0 pauses per session; Philipp Bergmann (1002) with 1 session, 1:15:44 avg session, 0 pauses, 0.0% pause %, and 0.0 pauses per session; and Georgina Bishop (1003) with 1 session, 1:15:35 avg session, 0 pauses, 0.0% pause %, and 0.0 pauses per session. A red box highlights the floppy disk icon in the top right corner of the report preview area.

15. Die Filter für einen Report können über das Symbol „Editieren“ angepasst werden

Administrator | Administrator

HOME

New Report

Total calls processed: 0 (0 ans / 0 unans)
 Ratio: % ans / % unans
 Queues: 00 All
 From: 2021-04-14 - 16:39:43
 To: 2021-04-15 - 16:39:43

NEW

Page 1

Session and pause durations (1)

Level	Agent	Sessions	Avg Session	Pauses	Avg Pause	Pause %	Pauses per session
Undefined	Daniel Schiffer (1001)	1	1:16:06	0	-	0.0%	0.0
Undefined	Philipp Bergmann (1002)	1	1:15:44	0	-	0.0%	0.0
Undefined	Georgina Bishop (1003)	1	1:15:35	0	-	0.0%	0.0

16. Es können ein oder mehrere Skills und Warteschlangen, ein individueller Zeitraum sowie ein Report ausgewählt werden.

Administrator | Administrator

HOME

New Report

00 All x

April 14 2021, 16:39 April 15 2021, 16:39

NEW

Page 1

Session and pause durations (1)

Level	Agent	Sessions	Avg Session	Pauses	Avg Pause	Pause %	Pauses per session
Undefined	Daniel Schiffer (1001)	1	1:16:06	0	-	0.0%	0.0
Undefined	Philipp Bergmann (1002)	1	1:15:44	0	-	0.0%	0.0
Undefined	Georgina Bishop (1003)	1	1:15:35	0	-	0.0%	0.0

17. Über das Symbol „Filter“ können weitere Filter hinzugefügt werden

Administrator | Administrator

HOME

New Report

00 All x

April 14 2021, 16:39 April 15 2021, 16:39

NEW

Page 1

Session and pause durations (1)

Level	Agent	Sessions	Avg Session	Pauses	Avg Pause	Pause %	Pauses per session
Undefined	Daniel Schiffer (1001)	1	1:16:06	0	-	0.0%	0.0
Undefined	Philipp Bergmann (1002)	1	1:15:44	0	-	0.0%	0.0
Undefined	Georgina Bishop (1003)	1	1:15:35	0	-	0.0%	0.0

Hier gibt es beispielsweise die Möglichkeit nach einzelnen Agenten, Standorten, Gruppen, Warteschlangen etc. zu filtern.

Page 1

Session and pause durations (1)

Level	Agent	Sessions	Avg Session	Pauses
Undefined	Daniel Schiffer (1001)	1	1:16:06	0
Undefined	Philipp Bergmann (1002)	1	1:15:44	0
Undefined	Georgina Bishop (1003)	1	1:15:35	0

Expression Filters

- Agent
- Location
- Agent Group
- Queue
- Outcome
- Call Tag
- Feature Code
- Server
- Disconnection Cause
- Unique Id
- Caller
- DNIS
- IVR
- Min. Wait Time
- Min. Call Duration
- Min. Enter Position
- Min. Attempts
- Max. Call Duration
- Max Enter Position
- Max Attempts
- Min. Wait Time (short calls)
- Min. Talk Time (short calls)
- Min. Attempt Time (short calls)
- Variables

Über die Auswahl Edit am Bildschirmrand rechts neben dem Namen des Report Blocks, kann die Anpassung der anzuzeigenden Spalten geöffnet werden. Hier kann auch der Name des Report Blocks angepasst werden

All Reports

Insgesamt verarbeitete Gespräche: 35 (22 ang / 13 nicht ang)
 Ratio: 62.9% ang / 37.1% nicht ang
 Querschnitt: 00:00
 Zeitraum: This month

ANGENOMMEN ANGELEGT NICHT ANGENOMMEN UNBELEGT SPRACHLOS WEGEN VERSTÄRKT DNF NR DNF ANWARTEN ANLEGE ERGEBNISSE TAGS

Answered Calls

Alle Anrufe

Alle Anrufe -		22
Anc der durch einen Agenten angenommenen Gespräche		22
Durchschnittliche Anrufdauer		45.1s
Min. Anrufdauer		0.06
Max. Anrufdauer		7.82
Gesamtdauer aller Anrufe		63.34
Durchschnittliche Wartezeit		8.5s
Min. Wartezeit		0.00
Max. Wartezeit		0.31
Sperrintervalle		0.04
Durchschnittliche Anfangsposition		10
Mittlere Anfangsposition		1
Maximale Anfangsposition		1
Abdeckung		92.7%

All Reports

Insgesamt verarbeitete Gespräche: 35 (22 ang / 13 nicht ang)
 Ratio: 62.9% ang / 37.1% nicht ang
 Querschnitt: 00:00
 Zeitraum: This month

ANGENOMMEN ANGELEGT NICHT ANGENOMMEN UNBELEGT SPRACHLOS WEGEN VERSTÄRKT DNF NR DNF ANWARTEN ANLEGE ERGEBNISSE TAGS

Answered Calls

Alle Anrufe

Visibility Key

Parameters

Alle Anrufe -		22
		45.1s
		0.06

Einstellungen



START

All Reports
 Insgesamt verarbeitete Gespräche: 0 (0 ang. / 0 nicht ang.)
 Ratio: % ang. / % nicht ang.
 Zeitraum: 00:00
 From: 22.04.2021 - 15:28:59
 To: 23.04.2021 - 15:28:59

ANGEKOMMEN ANWELDT NICHT ANGENOMMEN UNABGELEBT SPRACHVERBUND BEBOCKT VERBUNDEN DRP HLR STDP AGENTEN ANWELDT

Answered Calls

Alle Anrufe

Anz. der durch einen Agenten angenommenen Gespräche:

Durchschnittliche Anruflaufzeit:
 Min. Anruflaufzeit:
 Max. Anruflaufzeit:
 Gesamtdauer aller Anrufe:
 Durchschnittliche Wartezeit:
 Min. Wartezeit:
 Max. Wartezeit:
 Gesamtwartezeit:
 Durchschnittliche Anfangsposition:
 Minimale Anfangsposition:
 Maximale Anfangsposition:
 Abdeckung:

Report

Auto Save

Public

Supervised

Multi-Stint-Mode

Data Source

Visibility Key

Editing Key

Self Service Report Agent

DataBlock

Hourly Slot

SLA Interval

SLA Initial Interval

SLA Max. Initial Delay

SLA Max. Monitored Delay

Short Calls

Short Call Wait Limit

Short Call Talk Limit

Short Call Attempt Wait Limit

Area Code

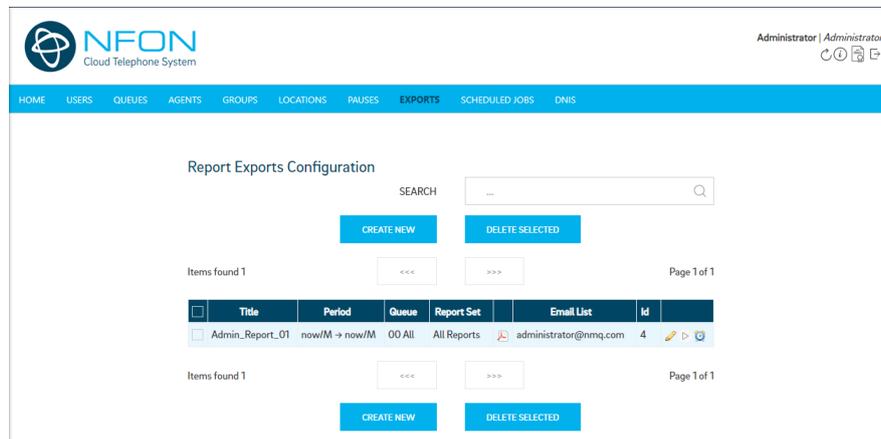
Anz. Ziffern der Anruferkennung nach denen gesucht werden soll

Beginn bei Position

Report	
Auto Save	Wenn diese Option auf "Ja" gesetzt ist, wird der Bericht nach jeder relevanten Änderung automatisch gespeichert.
Public	Wenn diese Option auf "Ja" gesetzt ist, können auch andere Benutzer als der Besitzer auf diesen Bericht zugreifen.
Supervised	lässt den Benutzer nur nach Agenten suchen, die den aktuellen Benutzer als Supervisor haben.
Multi-Stint-Mode	Aktiviert/deaktiviert den Multi-Stint-Modus, der alle Anrufe mit der gleichen Unique Id zusammenfasst.
Data Source	Darf nicht verändert werden
Visibility Key	Sichtbarkeitsschlüssel für den Bericht. Hier kann der Schlüssel definiert werden, damit der Report nur für die Agenten sichtbar ist, bei denen dieser Schlüssel eingetragen wurde.
Self Service Report Agent	Gibt den Agenten an, der im Self Service Agent Report (SSAR)-Modus auf diesen Bericht zugreifen kann.
DATA Block	
Hourly Slot	Das Zeitintervall für Zeitverteilungen in Stundenverteilungstabellen.
SLA Interval	Das Zeitintervall für SLA-Diagramme und -Tabellen
SLA Initial Interval	Das anfängliche Zeitintervall für SLA-Diagramme und -Tabellen
SLA Max. Initial Delay	Das Zeitintervall, bevor SLA Interval anstelle von SLA Initial Interval wirksam wird.
SLA Max. Monitored Delay	SLA Max. Überwachte Verzögerung
Short Calls	
Short Call Wait Limit	Wie lange muss ein Anruf im Wartestatus sein, bevor er als gültiger Anruf gezählt wird.
Short Call Talk Limit	Wie lange muss sich ein Anruf im Gesprächsstatus befinden, bevor er als gültiger Anruf gezählt wird.
Short Call Attempt Wait Limit	Wie lange muss ein Anrufversuch dauern, um als gültiger Anrufversuch zu zählen.
Area Code	
Anz. Ziffern der Anruferkennung, nach denen gesucht werden soll	Anzahl der zu suchenden Ziffern, die bei der Berechnung der Ortsvorwahl als Vorwahl zählen.
Beginn bei Position	Startposition des Präfixes in den Area Code Berechnungen.

Geplante Jobs – Report Export

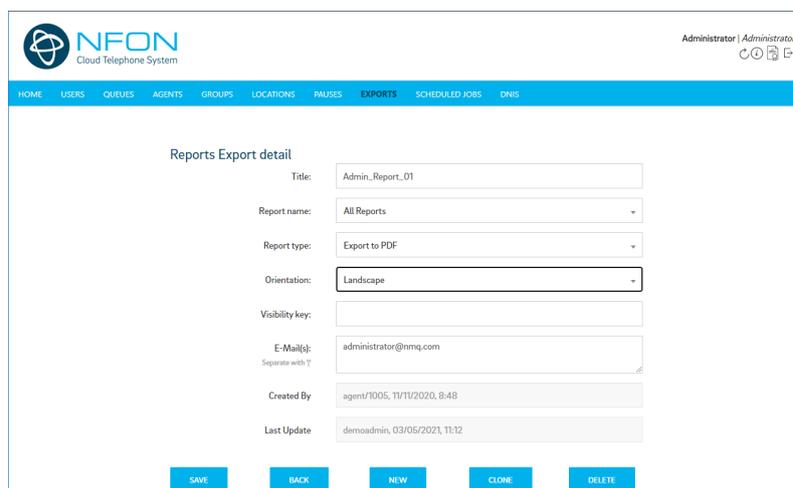
Jobs können geplant werden. Dabei kann definiert werden wann die Jobs laufen sollen, wie sie laufen sollen und an wen sie laufen sollen. Es können ebenfalls Berichte zu Jobs exportiert werden. Die Konfiguration eines Jobs teilt sich in den Export und die Scheduled Jobs auf. Per Export Reporte an eine oder mehrere E-Mail-Adressen versendet werden.



Symbol	Beschreibung
	Export bearbeiten
	Download des Reports
	Bearbeiten des Export Jobs

Hierfür muss zu erste ein Export erstellt werden, in dem die folgenden Punkte angegeben werden müssen:

- Name des Exports
- Auswahl des zu exportierenden Reports
- Export des Reports als pdf oder xls
- Auswahl der Report Ansicht (Hoch- oder Querformat)
- Empfänger-E-Mail-Adresse



Scheduled Jobs

Hier wird definiert innerhalb welches Zeitraums oder wie oft ein Report versendet werden soll.

The screenshot shows the 'Scheduled Jobs' page in the Nfon Cloud Telephone System. At the top, there is a navigation bar with 'SCHEDULED JOBS' highlighted. Below the navigation bar, there is a search bar and two buttons: 'CREATE NEW' and 'DELETE SELECTED'. The main content area shows 'Items found 1' and a table with the following columns: Description, Name, Time, Day of Week, Day of Month, Run as User, Recurring, Enabled, Running, Last Run, and Last Run State. The table contains one entry: 'Admin Report 01' with a time of 00:05:00, run as 'demoadmin', and a last run state of 'OK'. There are also 'CREATE NEW' and 'DELETE SELECTED' buttons at the bottom of the table.

Symbol	Beschreibung
	Job - aktiv
	Job - inaktiv

Für den Erstellung des Jobs, müssen die folgenden Felder ausgefüllt werden:

- Name = Auswahl des Exports
- Beschreibung = Definition einer kurzen Beschreibung des Jobs
- Wann = Angabe, ob der Job Zyklisch oder nur einmal zu einer bestimmten Zeit ausgeführt werde soll
- Zeit = Angabe der Zeit wann der Report ausgeführt werden soll
- Wochentag = an welchen Wochentagen der Job ausgeführt werden soll
- Tag = An welchem Tag im Monat der Job ausgeführt werden soll
- Aktiv = hier kann der Job deaktiviert oder aktiviert werden
- User = hier wird festgelegt als welcher User den Job ausführt
- Most recent runs = hier ist ersichtlich, ob der Job erfolgreich ausgeführt wurde

The screenshot shows the 'Scheduled Jobs Details' page in the Nfon Cloud Telephone System. The page has a form with the following fields: Name (Export Jobs >> Admin_Report_01), Description (Admin_Report_01), When (Cyclic), Time (00:00), Every (Sun), Day of Week (Mon, Tue, Wed, Thu, Fri, Sat, Sun, All), Day of Month (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, All), Enabled (No), Run as User (Administrator), Last Run (2021-05-03 11:09:13), Created By (demoadmin, 03/05/2021, 11:04), and Last Update (demoadmin, 03/05/2021, 11:12). Below the form, there are buttons for 'BACK', 'HOME', 'NEW', 'CLOSE', and 'DELETE'. At the bottom, there is a 'Most Recent Runs' table with columns for Action, Info, Status, Duration, and Date. The table contains one entry: 'Successfull.com job #1 - createjob_report_jobs >> Admin_Report_01' with a status of 'OK', a duration of '1339', and a date of '2021-05-03 11:09:13'.

Lizenz

Die Mindestmenge zum Produkt Nmonitoring Queues umfasst mindestens 5 Lizenzen.

Die Menge an Nmonitoring Queues Lizenzen definiert die Anzahl der auswertbaren Agenten.

Unabhängig davon wie viele Nebenstellen in einer Anlage sind, wird nur die Anzahl der Nebenstellen ausgewertet, die als Agent gekennzeichnet wurden. Um Agenten auswerten zu können, muss ihre Nebenstelle Mitglied einer Queue oder eines Skills sein.

Agent

Sobald eine Nebenstelle der Anlage einen Anruf aus einer Queue oder Skill entgegennimmt, wird diese Nebenstelle als Agent gewertet.

User

Der User ist eine Rolle im Produkt Nmonitoring Queues.

Ein User kann im Nmonitoring Queues entsprechend den Rechten, die ihm übertragen worden sind, fungieren, z.B. Berichte einsehen, Berichte erstellen, etc.

Die Rolle des Users hat nichts mit den Lizenzen oder der Telefonanlage zu tun.

Es gibt systemspezifische User, die nicht gelöscht werden dürfen. Diese User werden automatisch erstellt.

Bitte beachten, dass folgende User nicht geändert und gelöscht werden dürfen!

webqloader

robot

batchuser

keyupdater

Bitte beachten, dass folgende User nicht gelöscht werden dürfen!

demoadmin

G. Sicherheitsmodell

Nmonitoring Queues setzt ein komplexes Sicherheitsmodell zum Schutz der Daten ein. Jeder Benutzer verfügt über eigenen Zugangsnamen und Passwort. Beide werden vom Admin vergeben. Zum Schutz vor unberechtigtem Zugriff wird jede Funktion der Lösung durch einen speziellen Schlüssel aktiviert.

Der Benutzer hat einen bestimmten Satz von Funktionen, die er nutzen kann und erhält daher Berechtigungen für die Schlüssel zu diesen Funktionen. Für Verwaltungszwecke sind die Schlüssel in Klassen zusammengefasst.

Nmonitoring Queues führt ein Audit-Log aller Aktivitäten, die Auswirkungen auf die Sicherheit haben könnten.

H. Realtime

Die Seite zeigt dem Administrator und Supervisor den aktuellen Status der Queues, Skills und Agenten in Echtzeit (Realtime) an. Hier kann der Administrator oder Supervisor die Agenten einer Queue oder einem Skill hinzufügen oder wieder entfernen. Er kann Agenten in Pause setzen oder aus der Pause zurückholen. Der Administrator oder Supervisor hat die Möglichkeit, wichtige Informationen per Broadcast an Agenten, Queues, Skills und Standorte zu verteilen.

The screenshot displays the Nfon Realtime interface. On the left, there is a sidebar with navigation options: 'HOME', 'REALTIME', and 'BROADCAST'. Under 'REALTIME', there are sub-sections for 'FILTERS', 'PARAMETERS', and 'ADD MEMBER'. The 'ADD MEMBER' section is active, showing fields for 'Queue' (set to '00 All'), 'Refresh' (set to '10s'), 'Agents' (set to 'All'), and 'Superv.' (set to 'No'). There are also checkboxes for 'Recap', 'Calls', and 'Agents' under the 'Reports' section.

The main content area features two tables. The top table, titled 'Calls being processed:', has columns for Queue, N. agents, Ready agents, On pause, Unk, By, N. Calls waiting, On phone inbound, and On phone outbound. The bottom table, titled 'Agents currently logged in:', has columns for Size, Agent, Last login, Queue(s), Extension, On pause, Srv, On queue, Caller, Last call, IVR, Waiting, and Duration. Both tables include export options like 'Export as...', 'Excel', 'CSV', and 'XML'.

In der Auswahlbox links kann der Administrator oder Supervisor festlegen, welche Information in der Realtime Anzeige berücksichtigt werden soll und innerhalb welcher Zeit eine Aktualisierung der Information in der Realtime Anzeige erfolgt.

Über die Auswahl Add Member kann der Administrator oder Supervisor weitere Agenten zu einer oder allen Skills und Queues hinzufügen. Hierfür muss er die Rufnummer des betreffenden Agenten im Fenster Agent's code angeben und im Feld Agent's queues die gewünscht Wartschlange oder Skill auswählen. Mit dem Befehl „Run“ wird die Aktion ausgeführt. Um das Fenster zu verlassen, muss die Auswahl „Cancel“ getroffen werden.

✕

Agent add member

Agent's code:

Agent's queues:

Agent Code	Rufnummer des Agenten eingeben
Agent Queue	All oder eine einzelne Queue oder Skill angeben

Über die Auswahl Broadcast gelang der Administrator oder Supervisor zur Ansicht Broadcast Messages. Hier kann eine Nachricht an einzelne Queues oder Skills, einen Standort, einen Agenten oder an Alle versendet werden.

Im Feld Nachricht kann eine entsprechende Info eingegeben werden. Nach Auswahl des Empfängerkreises kann die Nachricht mit Save an den oder die Empfänger übermittelt werden.

Broadcast messages

Enter message: SAVE

For queue: For location:

For everyone: For:

Time	Message	Sent by	Queue	Group	Location	Agent	
05/03 - 15:52:35	Test Message 4	Administrator					
05/03 - 15:52:21	Test Message 3	Administrator				Daniel Schiffer	
05/03 - 15:52:08	Test Message 2	Administrator			Berlin		
05/03 - 15:51:56	Test Message 1	Administrator	GIS - Accounts				

Items found: 4 Page 1 of 1 <<< >>>

Über die Auswahl rechts neben einem Agenten kann dieser aus einer oder allen Skills oder Queues abgemeldet werden. Die Option ermöglicht es ebenso den Agenten durch den Administrator oder Supervisor in Pause gesetzt oder zurückgeholt zu werden.

Symbol	Beschreibung
	Öffnen des Abmelde, Pause Pop Up Fenster
	Derzeit ohne Funktion
	Agent aus Skill oder Queue abmelden
	Agenten in Pause setzten
	Agent aus Pause zurückholen
	Erstellen eines Reports. Dieser muss individuell Konfiguriert werden

Realtime Schwellwerte für die Anzeige

In der Queue oder der Skill Konfiguration können unter dem Punkt Attention Level Schwellwerte definiert werden, die in der Realtime Anzeige berücksichtigt werden.

Symbol	Beschreibung
	Queue / Skill bearbeiten

Queues Configuration

SEARCH

[CREATE NEW](#) [DELETE SELECTED](#)

Items found 5 Page 1 of 1

<input type="checkbox"/>	Alias ↑	Queue(s)	Key	F.P.	Agents
<input type="checkbox"/>	00 All	*		✓	3 - 3 - 2 - R(2)  
<input type="checkbox"/>	GIS - Accounts	0001		✓	3 - 3 - 2 - R(2)  
<input type="checkbox"/>	QOS - Outbound	0003		✓	3 - 3 - 2 - R(2)  
<input type="checkbox"/>	^SIS - Sales	5001		✓	 
<input type="checkbox"/>	^SIS - Support	5000		✓	 

Items found 5 Page 1 of 1

[CREATE NEW](#) [DELETE SELECTED](#)

In den Feldern „Number of xxx und Call Talking or Waiting können einzelne Schwellwerte eingetragen werden (z.B. <, >, =, absolute Zahlen oder Zeitwerte. Zeitwerte für Gesprächszeiten müssen in Sekunden angegeben werden).

ACHTUNG: Diese Einstellungen haben auch Einfluss auf die Anzeigen im Wallboard. Z.B. Werden die Werte im Widget Aktuelle Warteschlange mitberücksichtigt.

Queue Detail

Queue alias:

Duration:

Separate with:

Visibility key:

Call flow:

Shown on front page:

Chat group:

Default queue URL:

External Reference ID:

Main agents:

Wrap agents:

Spill agents:

Attention levels:

Number of calls in queue:	<input type="text" value="-2"/> Yellow alarm	<input type="text" value="+5"/> Red alarm
Number of agents on call:	<input type="text" value="+5"/>	<input type="text" value="+1"/>
Number of agents waiting:	<input type="text" value="+5"/>	<input type="text" value="+1"/>
Number of agents passed:	<input type="text" value="+5"/>	<input type="text" value="+2"/>
Call wait duration:	<input type="text" value="+30"/>	<input type="text" value="+60"/>
Call talking duration:	<input type="text" value="+20"/>	<input type="text" value="+30"/>
Service Level Agreement:	<input type="text" value="0"/>	


Administrator | Administrator

HOME REALTIME BROADCAST

RECADD ADD MEMBERS

Filters Parameters

Queue(s): 5000, 5001, 0003, 0001

Update: 17:36:23

Alarms: All

Queue: 00 All

Reload: Go

Queues: All

Agents: All

Location: -

Group: -

Superv: No

Reports

Recap

Calls

Agents

Queue	N. agents	Ready agents	On pause	Unit	By	N. Calls waiting	On phone inbound	On phone outbound
00 All	1	0	0	0	0	2	0	0
GIS - Accounts	1	0	0	0	0	2	0	0
QOS - Outbound	1	0	0	0	1	0	0	0
^SIS - Support	1	0	0	0	0	0	0	0
^SIS - Sales	1	0	0	0	1	0	0	0

Calls being processed:

Queue	Caller	Entered	R/R	Waiting	Duration	Agent	MOH	Info	Srv
GIS - Accounts	346	17:12:26	0:00	1:07	2:35	Daniel Schäfer (1001)			
GIS - Accounts	3420	17:12:58	0:00	2:26		Jonathan Perry (1004) @ 44			
GIS - Accounts	348	17:16:40	0:00	0:00					

Agents currently logged in:

Since	Agent	Last login	Queue(s)	Extension	On pause	Srv	On queue	Caller	Last call	R/R	Waiting	Duration
2:50	Daniel Schäfer (1001)	05/03 - 15:56:57	GIS - Accounts, QOS - Outbound, ^SIS - Sales, ^SIS - Support				GIS - Accounts	346	17:18:14		0:00	0:12

J. Wallboard

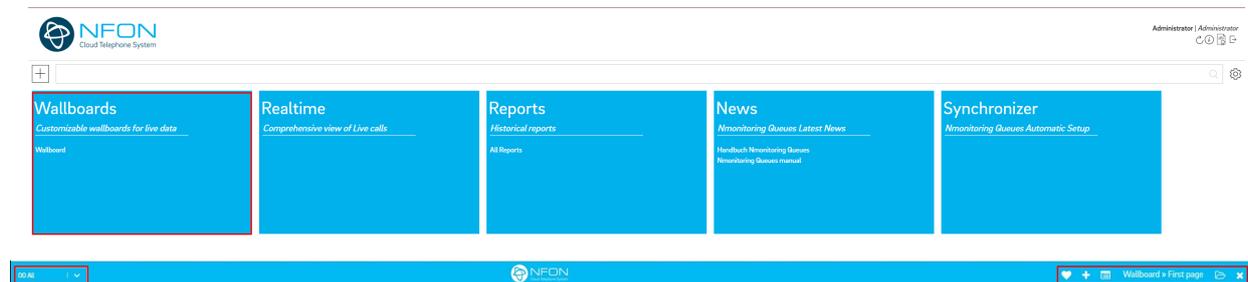
Nmonitoring Queues ermöglicht es dem Administrator oder Supervisor ein interaktives Wallboard zu erstellen. Wallboards können aus mehreren Seiten bestehen. Jede Seite kann individuell angepasst werden. Auf jeder Seite können Widgets entsprechend der Anforderung konfiguriert und positioniert werden. Folgende Widgets können beispielsweise ausgewählt werden:

- Items
- Live Agent Info
- Live Queue Info
- Agents Ready
- Offered Calls
- Lost Calls
- und viele Weitere

Abhängig von dem Widget können unterschiedliche Einstellungen im Widget getätigt werden:

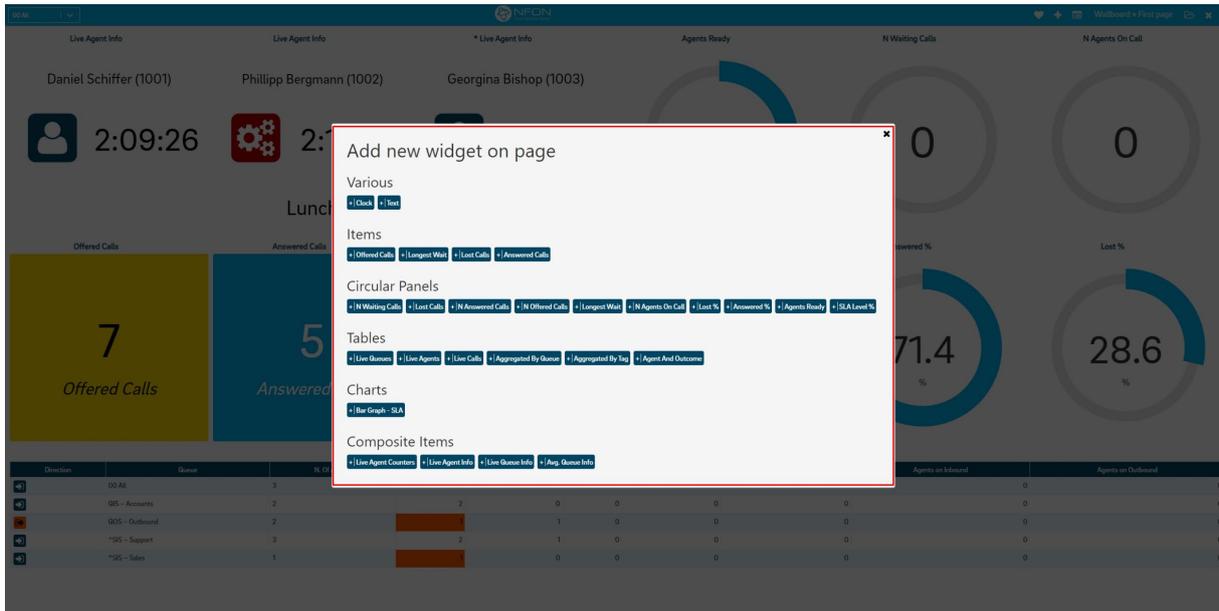
- Änderung der Farbe
- Schwellwerte für die Anzeige. Je nachdem ob ein Schwellwert über- oder unterschritten wird, passt sich die Farbe des Widgets an.

Wallboards können privat oder öffentlich sein. Ein öffentliches Wallboard kann zwischen verschiedenen Benutzern geteilt oder auf einem zentralen Bildschirm angezeigt werden.

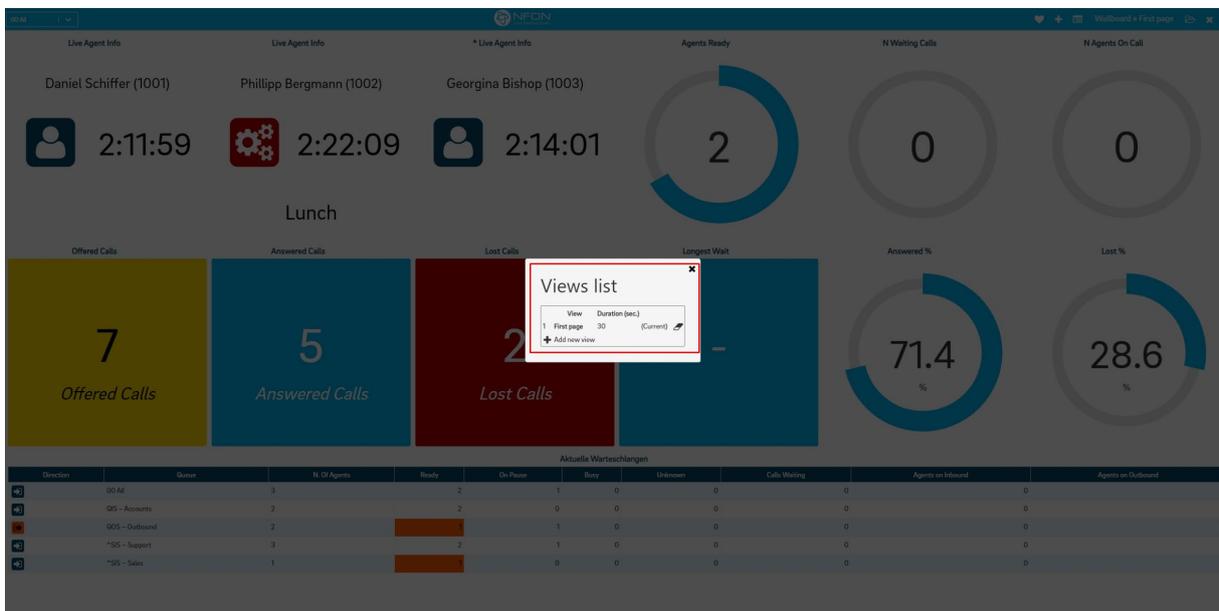


Symbol	Beschreibung
	Auswahl zu welcher Warteschlange oder Skill die Information im Wallboard angezeigt werden soll
	Kopieren des Wallboard Links
	Widget zum Wallboard hinzufügen
	Seite zum Wallboard hinzufügen
	Wallboard Einstellungen (z.B. Name, Public ja/nein, Anzeigedauer...)
	Neues Wallboard erstellen
	Wallboard Konfiguration schließen
	Mit dem Radiergummi kann eine Wallboard Seite gelöscht werden
	Agent Angemeldet und bereit
	Agent im Gespräch
	Agent abgemeldet nicht bereit
	Agent in Pause

Wählt man oben rechts das Symbol zum Hinzufügen neuer Widgets, kann auf der folgenden Seite die entsprechende Auswahl getroffen werden. Gleiche Widgets können mehrfach ausgewählt und platziert werden.

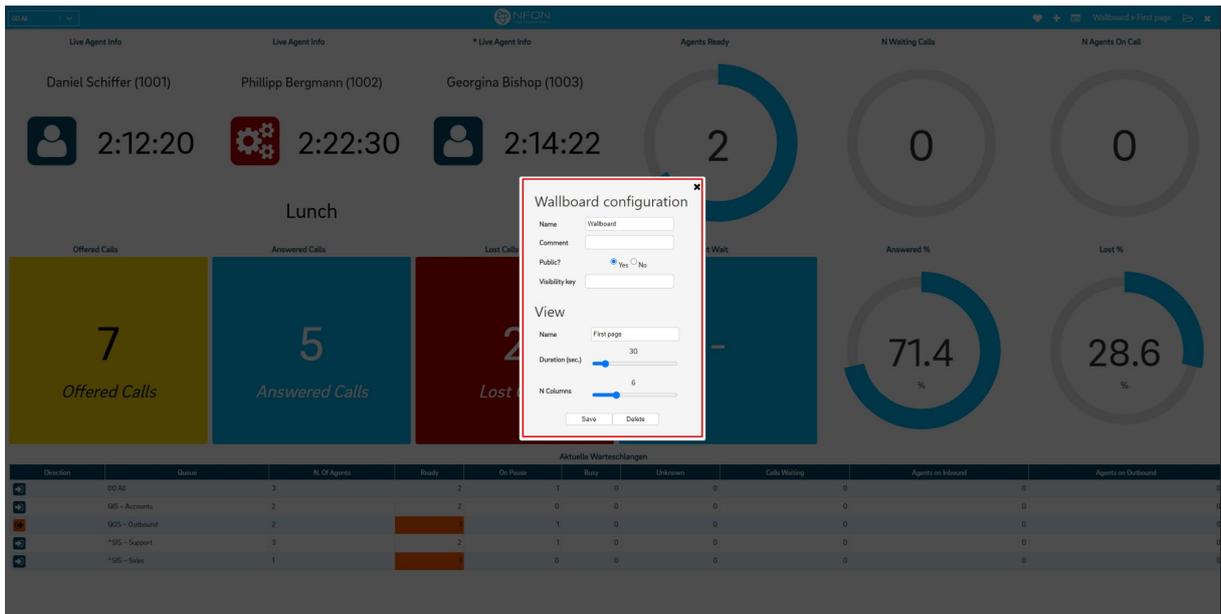


Wählt man oben rechts das Symbol zum Hinzufügen einer weiteren Wallboard Seite, kann im folgenden Konfigurationsfenster über die Auswahl + eine weitere Seite dem Wallboard hinzugefügt werden. Jede Wallboardseite kann separat konfiguriert werden.

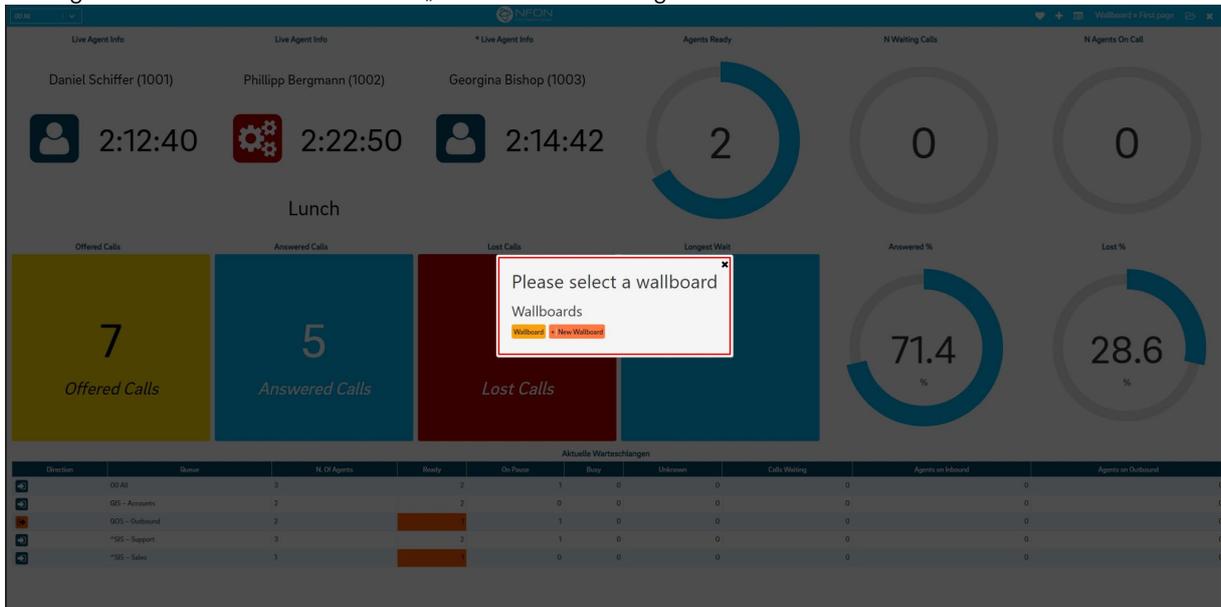


Wählt man oben rechts das Symbol für die Wallboard Konfiguration aus, können folgenden Änderungen im Konfigurationsfenster ausgeführt werden:

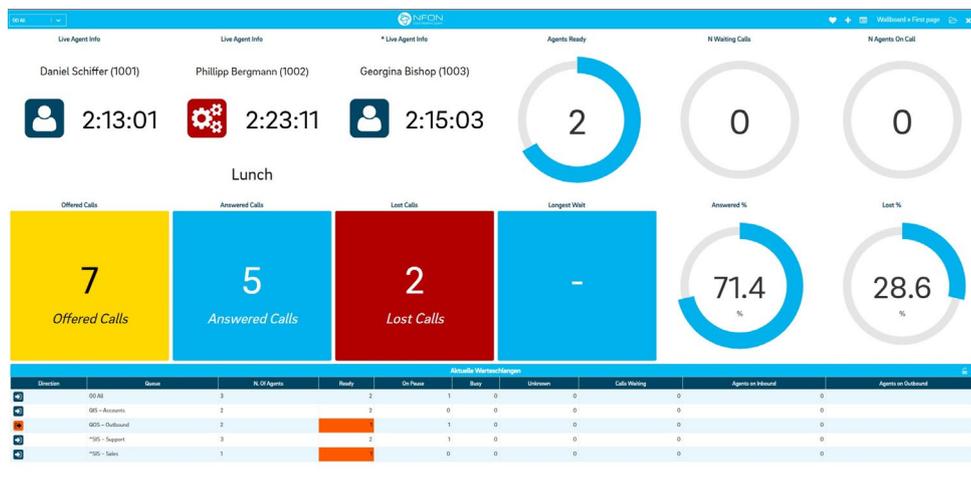
- Anpassung des Wallboard Namen
- Hinzufügen eines Kommentars
- Festlegung der Sichtbarkeit aller Wallboards
- Definition der Namen der Wallboardseiten
- Festlegung der Anzeigendauer
- Auswahl der Anzahl der Zeilen



Wählt man oben rechts das Symbol für die Erstellung eines neuen Wallboard aus, kann im folgenden Konfigurationsfenster die Auswahl „neues Wallboard“ getroffen werden.



Beispiel Wallboard

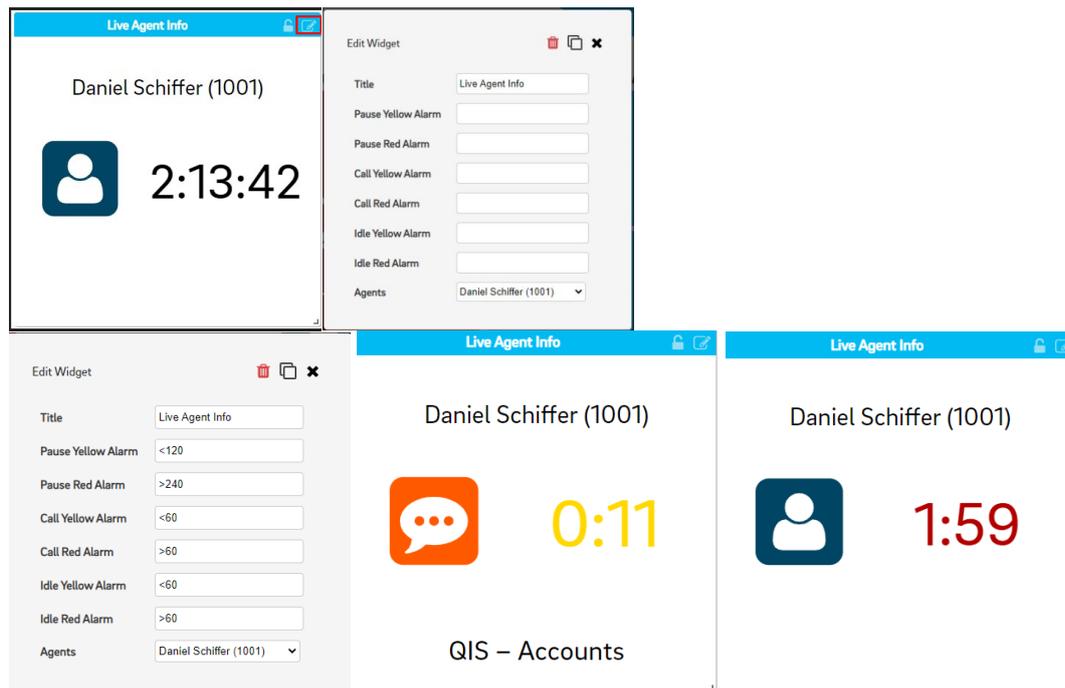


Um Änderungen an einem Widget vorzunehmen, kann im oberen Rand des Widgets „Bearbeiten“ ausgewählt werden.

Je nach Widget stehen unterschiedliche Konfigurationsmöglichkeiten zur Verfügung. In den Feldern Yellow – red Alarm, können einzelne Schwellwerte eingetragen werden. (z.B. <, >, =, Zahlen)

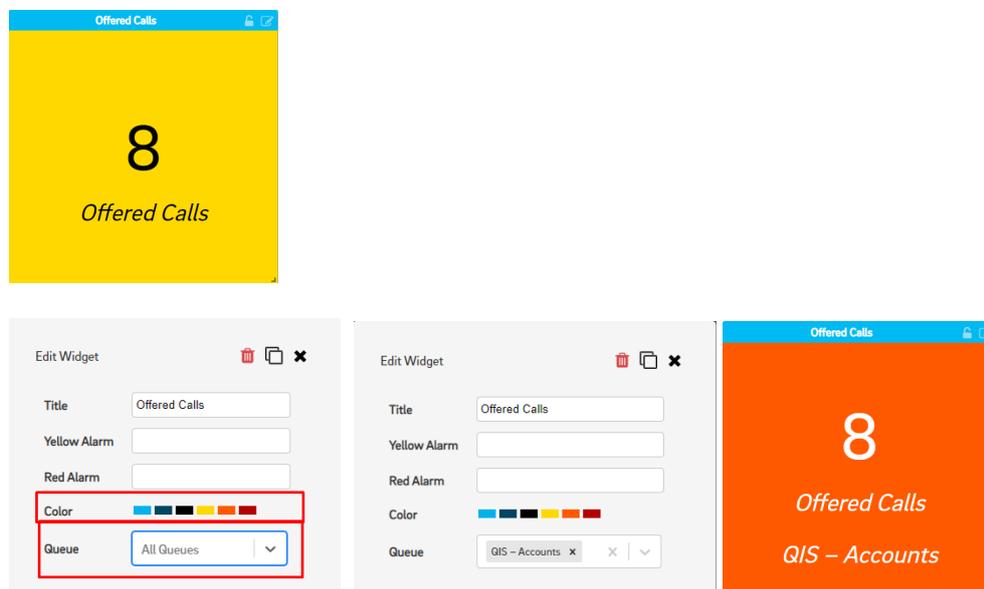
Beispiel: Live Agent Widget

In den Feldern „Pause“, „Call“ und „Idle“ können einzelne Schwellwerte eingetragen werden (z.B. <, >, =, Zahlen – Werte müssen in Sekunden angegeben werden). Im Feld „Agent“ kann ein entsprechender Agent selektiert werden.



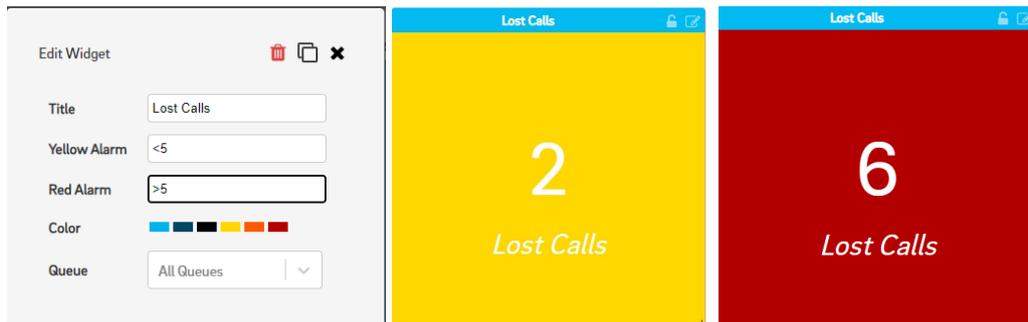
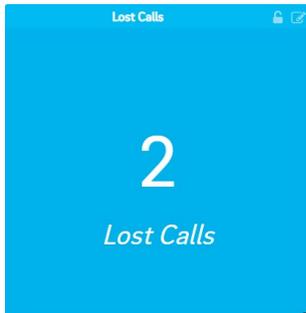
Beispiel: Queues / Skill Widget

Im Feld Queue kann eine entsprechende Queue oder Skill selektiert werden. Im Feld Color kann die Widget Grundfarbe verändert werden.



Beispiel: Lost Calls

Hier kann die Anzahl der Anrufe angegeben werden, die im Widget berücksichtigt werden sollen.



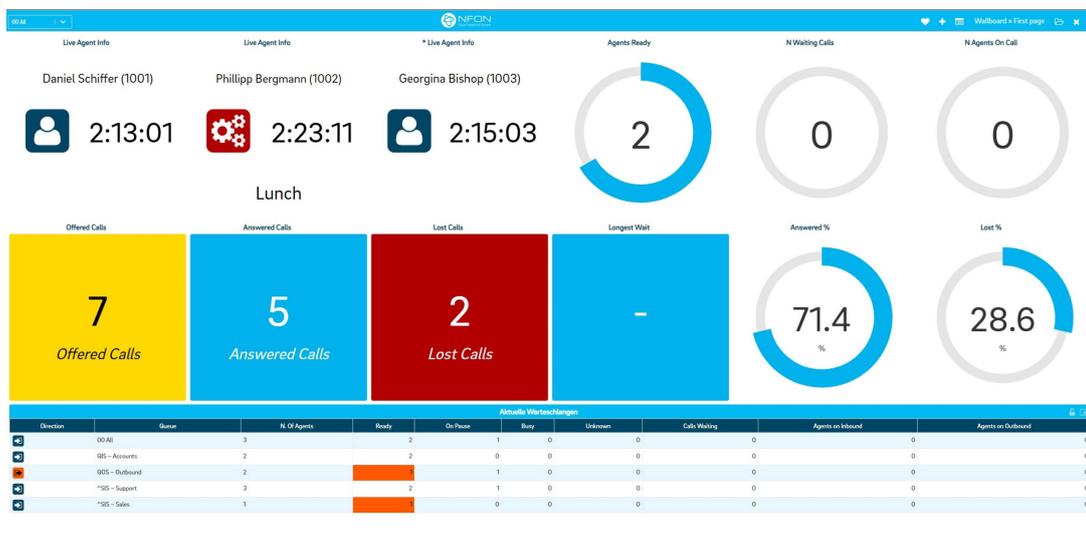
Wallboard Link teilen

Drückt man im Wallboard auf den Herz Button, kann der Link des Wallboards kopiert und mit einem Kollegen geteilt oder auf einem großen Bildschirm angezeigt werden.

Hierfür muss in der URL ein User mit dem Recht Robot eingesetzt werden.

Einen entsprechender User muss durch den Administrator in der User Konfiguration angelegt werden. Hier ist zu beachten, dass der User die Klasse ROBOT erhält.

Wir der Link in einem Browser geöffnet, wird das Wallboard im Kiosk Mode angezeigt und ist nicht veränderbar.



Beispiel Link: https://nq.nfon.com/kxxxx-nmq/qm_wab2.do?user=User&pass=Password&queues=0001%7C0003%7C5000%7C5001&wallboardId=126

Weitere Wallboard Optionen

Wird mit der rechten Maustaste in das Wallboard geklickt, öffnet sich ein Dialogfenster und mit folgenden Optionen:

Add new Widget → hier gelangt man in den Konfigurationsdialog um weiter Widgets einem Wallboard hinzuzufügen

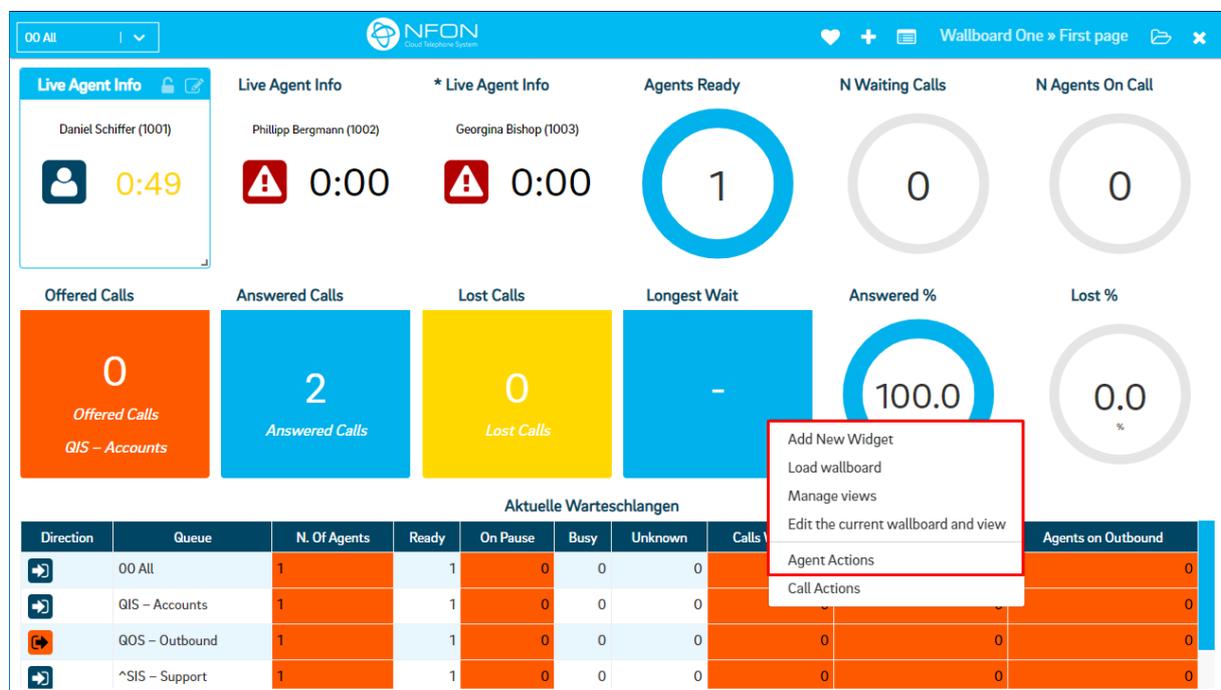
Load Wallboard → Mit dieser Option gelangt man in die Auswahlliste der zur Verfügung stehenden Wallboards

Manage Views → hier gelangt man zum Konfigurationsdialog um eine Wallboard Seite hinzuzufügen oder zu entfernen

Edit the current Wallboard and view → hier gelangt man zur Wallboard Konfiguration

Agent Action → hier kann ein Agent in einer oder allen Skills / Queue angemeldet oder in Pause gesetzt oder aus der Paus geholt werden

Call Action → ohne Funktion



K. Wo bekommen Sie Hilfe?

Für weitere Hilfe wenden Sie sich an den Nfon Support.