

ENREACH CONTACT QBOARD

BENUTZERDOKUMENTATION

Stand: Oktober 2024

INHALT

Enreach Contact Qboard	3
1.1 Wartefelder-Übersicht	3
1.2 Qboard Ansicht bearbeiten.....	7
1.3 Farbliche Markierung für die Auslastung der Wartefelder	8
1.4 Sprache ändern & abmelden	8

1 ENREACH CONTACT QBOARD

Enreach Contact 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 Browser zugänglich.

Dieses Handbuch beschreibt die benutzerbasierte Anwendung von Qboard.

Für die Administration der Wartefelder siehe die [Enreach Contact Dokumentation](#).

Wie Sie sich als Agent an einem Wartefeld anmelden, können Sie der Dokumentation ihrer App entnehmen.

1.1 WARTEFELDER-ÜBERSICHT

Qboard gibt Ihnen einen Überblick über alle wichtigen Daten Ihrer Wartefelder. Nachfolgend werden alle Elemente der Übersicht aufgelistet und erläutert.

So rufen Sie die Wartefelder-Übersicht via Browser auf

- 1 Rufen Sie die Anmeldeseite in Ihrem Browser via qboard.enreach.com auf.
 - ✓ 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*, Seite 6.



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

So rufen Sie die Wartefelder-Übersicht über Ihren Client auf

- 1 Wählen Sie in [Enreach Contact](#)  | [Wartefeld-Tools](#) | [Qboard](#).
 - ✓ Sie werden zur Wartefelder-Übersicht weitergeleitet.

Kopfzeile

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

Icon	Bezeichnung	Erläuterung
	Gesamt	Summe aller angenommenen und entgangenen Anrufen der ausgewählten Wartefelder.
	Beantwortet	Summe aller angenommenen Anrufe aus allen ausgewählten Wartefelder.
	Verpasst	Summe aller abgelehnten Anrufe aus allen ausgewählten Wartefelder.
Benutzerinformationen		Neben Ihrem Benutzerbild wird Ihr persönlicher Präsenzstatus sowie Ihr Benutzername angezeigt.

Icon	Bezeichnung	Erläuterung
	Einstellungen	<ul style="list-style-type: none"> ● Wartefelder: Siehe <i>So bearbeiten Sie die Übersicht Ihrer Wartefelder.</i> ● Ansicht: Siehe <i>So passen Sie Ihr Board an.</i> ● Benachrichtigungen: Siehe <i>So definieren Sie die farblichen Markierungen für die Auslastung.</i> ● Allgemeine Einstellungen: Siehe <i>So ändern Sie Ihre Sprache.</i> ● Aus Qboard abmelden ● Version: Zeigt Ihre Qboard Version an

Wartefelder

In der Mitte von Qboard können Sie bis zu 6 Wartefelder nebeneinander darstellen.



Wenn Sie mehr als 6 Wartefelder für Ihre Übersicht ausgewählt haben, werden die Wartefelderstatistiken ab der sechsten am unteren Rand verkürzt dargestellt. Es können maximal 10 Wartefelder angezeigt werden.

Icon	Bezeichnung	Erläuterung
[Wartefeldername]		Name des Wartefeldes

Icon	Bezeichnung	Erläuterung
[Wartefelderstrategie]		<p>Zeigt die Nebenstellenummer und Verteilungsstrategie des Wartefeldes an.</p> <p>Zufällig Die Anrufe werden den Agenten in zufälliger Reihenfolge zugestellt.</p> <p>Parallel Ein eingehender Anruf wird an alle Agenten gleichzeitig verteilt. Alle Agenten der Gruppe können den Anruf entgegennehmen.</p> <p>Sequenziell Top-down Die Anrufe werden in einer statischen Reihenfolge verteilt. Dieser Ablauf beginnt jedoch bei jedem Anruf von neuem. Sobald Agent A also wieder frei ist, erhält er den nächsten Anruf.</p> <p>Sequenziell am längsten frei Der Anruf wird dem Agenten zugestellt, der am längsten keinen Anruf erhalten hat. Wenn dieser Agent nicht antwortet oder nicht erreichbar ist, wird der Anruf dem Agenten auf der nächsten Position angeboten usw.</p> <p>Sequenziell Roundrobin Die Anrufe werden in einer statischen Reihenfolge auf die Agenten verteilt (z. B. bei 4 Agenten: A, B, C, D, A, B, C, D).</p> <p>Geringste Anrufzahl Der Anruf wird an den Agenten mit der geringsten Anzahl von Anrufen weitergeleitet.</p> <p>Am längsten keinen Anruf Der Anruf wird an den Agenten weitergeleitet, der am längsten frei ist.</p> <p>Geringste Gesprächszeit Der Anruf wird an den Agenten weitergeleitet, der die wenigste Sprechzeit hat.</p>
	Gesamt	Zeigt die Summe der verfügbaren Agenten an.
	Verfügbar	Summe der verfügbaren Agenten des Wartefeldes.

Icon	Bezeichnung	Erläuterung
	Beschäftigt	Summe der angemeldeten Agenten, die sich in einem Anruf des jeweiligen Wartefeldes oder eines anderen Wartefeldes befinden.
Agentenübersicht		Es werden alle Agenten des Wartefeldes untereinander aufgelistet. Jeder Agent wird mit seinem Benutzerbild, seinem Namen, seiner Durchwahl sowie seinem Qboard Status dargestellt. Beachten Sie, dass sich der Qboard Status (nachfolgend aufgeführt) von den persönlichen Präsenzstatus der Agenten unterscheidet. Wenn sich ein Agent in einem Gespräch befindet, wird außerdem der Name bzw. die Nummer des Gesprächspartners angezeigt. Die Agenten sind entweder alphabetisch oder nach der Reihenfolge der nächsten Anruferzustellungen geordnet. Ggf. sind abgemeldete Agenten ausgeblendet. Siehe <i>Nur in Wartefeld angemeldete Agenten [anzeigen]</i> und <i>Live-Agenten-Reihenfolge</i> .
	Verfügbar	Zeigt an, dass der Agent verfügbar ist. Er ist an dem Wartefeld angemeldet und hat mindestens ein Gerät zum Anrufen konfiguriert.
	Es klingelt in [Wartefeldname]	Zeigt an, dass für den Agenten gerade ein Anruf aus einem anderen offenen Wartefeld oder einem anderen geschlossenen Wartefeld eingeht, in dem der in Qboard angemeldete Benutzer selbst ein Agent ist.
	Es klingelt in anderem Wartefeld	Zeigt an, dass für den Agenten gerade ein Anruf aus einem geschlossenen Wartefeld eingeht, in dem der in Qboard angemeldete Benutzer selbst kein Agent ist.
	Es klingelt	Zeigt an, dass gerade ein Anruf aus dem jeweiligen Wartefeld zu dem Agenten durchgestellt wird.

Icon	Bezeichnung	Erläuterung
	In einem Gespräch in [Wartefeldname]	Zeigt an, dass sich der Agent in einem Gespräch mit einem Anrufer aus einem anderen Wartefeld befindet. Das Wartefeld ist offen, oder der in Qboard angemeldete Benutzer ist selbst Agent in dem Wartefeld. Es wird der Name des Wartefeldes angezeigt, für das der Agent den Anruf führt.
	In einem Gespräch in anderem Wartefeld	Zeigt an, dass sich der Agent in einem Gespräch mit einem Anrufer aus einem anderen geschlossenen Wartefeld befindet, in dem der in Qboard angemeldete Benutzer kein Agent ist.
	In einem persönlichen Gespräch	Zeigt an, dass sich der Agent in einem persönlichen Gespräch befindet (nicht in einem Wartefeld-Anruf).
	In einem Gespräch in dem Wartefeld	Zeigt an, dass sich der Agent in einem Gespräch des jeweiligen Wartefeldes befindet sowie den Namen bzw. die Rufnummer des Gesprächspartners.
	Abgemeldet	Zeigt an, dass der Agent keine Anrufe annehmen kann, weil er kein Gerät verknüpft hat.
	[Name ausgegraut]	Nicht in dem Wartefeld angemeldet: Betrifft nur Wartefelder, die Teilnehmer Berechtigung auf Schliessen gestellt haben (geschlossenes Wartefeld). Zeigt an, dass der Agent gerade nicht an dem Wartefeld angemeldet ist.



Anrufer- bzw. Wartefeldinformationen werden nicht aufgelöst, wenn das jeweilige Wartefeld geschlossen und der in Qboard angemeldete Benutzer nicht selbst Agent dieses Wartefeldes ist.

Fußzeile

Sie können unterhalb der Agentenübersicht der Wartefelder jeweils zwischen drei Ansichten wählen.

Icon	Bezeichnung	Erläuterung
	X warten	Zeigt die Anzahl der wartenden Anrufer an
☰		Hier können Sie die Ansicht zwischen folgenden Optionen umschalten:
🗉		● A: <i>Statistiken des Wartefeldes</i>
		● B: <i>Übersicht über eingehende Anrufe</i>
		● C: <i>Kombinierte Ansicht</i>

Statistiken des Wartefeldes

Icon	Bezeichnung	Erläuterung
☎	Gesamt	Summe aller eingegangenen Anrufe des Wartefeldes
✓	Angenommen	Summe der angenommenen Anrufe des Wartefeldes
✗	Verpasst	Summe der entgangenen Anrufe des Wartefeldes
⌚	Durchschnittliche Wartezeit	Zeigt die durchschnittliche Wartezeit des Wartefeldes an
⌚	Am längsten wartend	Zeigt die aktuell längste Wartezeit der eingehenden Anrufe in dem Wartefeld an

Übersicht über eingehende Anrufe

Icon	Bezeichnung	Erläuterung
☎	Name bzw. Rufnummer des jeweiligen Anrufers	Zeigt Ihnen den Namen bzw. die Rufnummer des jeweiligen Anrufers an. Wenn Sie die Option Details zu eingehenden Anrufen deaktiviert haben, wird stattdessen „Anrufer“ angezeigt. Siehe Details zu eingehenden Anrufen .
⌚	Wartezeit	Die Wartezeit zeigt an, wie lange sich der jeweilige Anrufer in dem Wartefeld befindet.



Anrufe können in der Übersicht rot hervorgehoben werden, wenn die Wartezeit eine Grenze überschreitet. Siehe [Wechsel zu rot, wenn ein Anrufer wartet](#).

Kombinierte Ansicht

In der kombinierten Ansicht werden sowohl [Statistiken des Wartefeldes](#) als auch die [Übersicht über eingehende Anrufe](#) dargestellt.

So bearbeiten Sie die Übersicht Ihrer Wartefelder

- 1 Wenn Sie noch keine Wartefelder ausgewählt haben, klicken Sie auf die Schaltfläche [Wartefelder auswählen](#).
 - ✓ Es öffnet sich eine Liste der Wartefelder, in denen Sie Agent oder Supervisor sind.

oder

- 1 Wählen Sie in Qboard  | [Wartefelder](#).
 - ✓ 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 Aktivieren Sie die Option [Farbige Wartefelder](#), um die Wartefelder in unterschiedlichen Farben darzustellen. Sie können so übersichtlicher voneinander abgegrenzt werden.
- 4 Sie können die Reihenfolge der Wartefelder in Qboard ändern, indem Sie in dem Auswahl-Menü auf eine Wartefelder klicken und diese mit gehaltener Maustaste nach oben bzw. unten ziehen (Drag-and-drop).



Sie können Ihre Wartefelderübersicht anpassen, indem Sie Elemente ein- oder ausblenden. Siehe [1 Qboard Ansicht bearbeiten](#), Seite 7.

1.2 QBOARD ANSICHT BEARBEITEN

Um Ihre Übersicht individuell anzupassen, können Sie auswählen, welche Informationen in Qboard eingeblendet sein sollen.

So passen Sie Ihr Board an

- 1 Wählen Sie in Qboard  | [Ansicht](#).
- 2 Sie können folgende Funktionen ein- bzw. ausblenden, indem Sie auf die jeweilige Funktion klicken:

Funktion	Erläuterung
Details zu eingehenden Anrufen	Zeigt den Namen bzw. die Rufnummer des Anrufers in der Übersicht über eingehende Anrufe und bei aktivem Gespräch in der Agentenübersicht (unterhalb des jeweiligen Agenten) an. Siehe <i>Name bzw. Rufnummer des jeweiligen Anrufers</i> .
Gesamtstatistiken	Zusammenfassung der Anruferanzahl von allen ausgewählten Wartefelder in der Kopfzeile.
Wartefelderspezifische Statistiken	Siehe <i>Statistiken des Wartefeldes</i> . Wenn Sie Wartefelderspezifische Statistiken ausblenden, wird automatisch die Übersicht über eingehende Anrufe angezeigt.
Wartefelderstrategie anzeigen	Anzeige der Wartefelderstrategien unter dem Namen der jeweiligen Wartefelder, siehe [Wartefelderstrategie] .
Icon-Bezeichnungen	Bezeichnungen der Icons ausblenden, um die Ansicht auf die Icons zu verkürzen.
Nur in Wartefeld angemeldete Agenten [anzeigen]	Ein- oder Ausblenden von Agenten, die Mitglied eines geschlossenen Wartefelds , aber nicht eingeloggt sind. Nicht markierte Agenten, die Mitglied eines geschlossenen Wartefelds, aber nicht eingeloggt sind, werden in der Agentenübersicht mit einem grauen Indikator angezeigt.
Live-Agenten-Reihenfolge	Sortiert die Reihenfolge der Agenten in den jeweiligen Wartefelder um. <ul style="list-style-type: none"> ● Wenn Sie die Funktion aktivieren, zeigt die Reihenfolge von oben nach unten an, an welchen Agenten der nächste Anruf zugestellt wird. Siehe [Wartefelderstrategie]. ● Wenn Sie die Funktion deaktivieren, ist die Reihenfolge alphabetisch sortiert. Hierbei werden ggf. angemeldete mit abgemeldeten Agenten gemischt dargestellt, wenn Sie Nur aktive Agenten anzeigen deaktiviert haben.

Funktion	Erläuterung
Blauen Status als offline anzeigen	Der blaue Status signalisiert in Enreach Contact, dass ein Benutzer nicht in der Desktop oder Mobile App angemeldet ist, aber noch ein Tischtelefon angemeldet oder einen Enreach Contact Mobilfunkvertrag hat. Der Benutzer kann dann an dem Telefon oder dem Mobiltelefon erreichbar sein. Agenten, die einen blauen Präsenzstatus in Enreach Contact haben, werden in Qboard standardmäßig als verfügbar (grün) angezeigt (Funktion deaktiviert). Aktivieren Sie die Option, um Agenten in Qboard als offline (grau) anzuzeigen, die einen blauen Status in Enreach Contact haben.
Komprimierte Ansicht	Aktivieren Sie die Option, um die Ansicht der Agenten in den Wartefelder zu kürzen. Es werden dann die Benutzerbilder ausgeblendet und die Agenten in jeweils einer Zeile komprimierter dargestellt. Die zusammengefasste Ansicht wird für größere Wartefelder empfohlen, um mehr Agenten auf dem Dashboard anzuzeigen.

✓ Ihre Änderungen sind sofort wirksam.

1.3 FARBLICHE MARKIERUNG FÜR DIE AUSLASTUNG DER WARTEFELDER

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

So definieren Sie die farblichen Markierungen für die Auslastung

- 1 Wählen Sie in Qboard  | [Benachrichtigungen](#).
- 2 Aktivieren Sie die Option [Warn-Schwellenwert für Agentenverfügbarkeit](#), um eine farbliche Markierung für Auslastung von Wartefeldern festzulegen.
- 3 Ziehen Sie den jeweiligen Slider nach links bzw. rechts, um folgende Werte festzulegen:

Bezeichnung	Erläuterung
Wechsel zu orange, wenn Agenten beschäftigt sind	Legen Sie einen Prozentwert für beschäftigte Agenten fest, ab dem ein Wartefeld orange angezeigt wird (Warnstufe 1).
Wechsel zu rot, wenn Agenten beschäftigt sind	Legen Sie einen Prozentwert für beschäftigte Agenten fest, ab dem ein Wartefeld rot angezeigt wird (Warnstufe 2).
Wechsel zu rot, wenn ein Anrufer wartet	Legen Sie in einem Intervall von 30 bis 300 Sekunden die Wartezeit eines Anrufers fest, ab der er in der Übersicht über eingehende Anrufe rot angezeigt wird.



Für die Warn-Schwellenwerte zählen Agenten als „beschäftigt“, die ein aktives Gespräch in einem Wartefeld (für das jeweilige oder ein anderes) führen. Siehe *In einem Gespräch in anderem Wartefeld*, Seite 5.
Abgemeldete Agenten werden bei den Schwellenwerten nicht berücksichtigt.

✓ Die Änderungen sind sofort wirksam.

1.4 SPRACHE ÄNDERN & ABMELDEN

So ändern Sie Ihre Sprache

- 1 Wählen Sie in Qboard  | [Allgemeine Einstellungen](#).

- 2 Wählen Sie Ihre gewünschte Sprache aus der Dropdown-Liste aus.
- 3 Aktualisieren Sie ggf. Ihre Browser-Seite (via F5), damit Ihre Änderungen sofort wirksam sind.

So melden Sie sich von Qboard ab

- 1 Wählen Sie in Qboard  | [Abmelden](#).
 - ✓ Sie werden von Qboard abgemeldet.