

ENREACH CONTACT QBOARD

DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO

Versión: octubre 2024

CONTENIDO

Enreach Contact Qboard	3
1.1 Resumen de colas	3
1.2 Editar Qboard ver.....	6
1.3 Marcado por colores para la utilización de las colas.....	8
1.4 Cambiar idioma & Cerrar sesión	8

1 ENREACH CONTACT QBOARD

Enreach Contact Qboard es un panel que te da una visión general de tus colas. El resumen te muestra en tiempo real el rendimiento y la utilización de los departamentos, la disponibilidad de los agentes o las estadísticas generales.

Qboard está diseñado tanto para supervisores como para agentes y es accesible desde cualquier lugar a través del navegador.

Este manual describe la utilización de Qboard como usuario.

Para la administración de colas, consulta la [documentación de Enreach Contact](#).

En la documentación de su aplicación encontrará cómo conectarse a una cola como agente.

1.1 RESUMEN DE COLAS

Qboard te ofrece una visión general de todos los datos importantes de tus colas. A continuación se enumeran y explican todos los elementos de la visión general.

Para acceder a la vista general de colas a través del navegador

- 1 Accede a la página de inicio de sesión en tu navegador a través de qboard.enreach.com.
 - ✓ Se abre la página de inicio de sesión.
- 2 Introduce tu dirección de correo electrónico y la contraseña correspondiente y pulsa **Iniciar sesión**. Tus datos de usuario te los proporciona tu administrador.
 - ✓ Aparece la página de resumen de tus colas con la siguiente información:
 - O:
 - ✓ Si aún no ves ninguna cola, añade colas a la vista general. Ver *Para editar la vista general de tus colas*, página 6.



Las entradas que figuran a continuación son un listado completo de todos los elementos. Tu vista puede estar ajustada de forma diferente dependiendo de tu configuración.

Para acceder al resumen de colas a través de su cliente

- 1 En **Enreach Contact**, seleccione  | **Queue Tools** | **Qboard**.
 - ✓ Será redirigido a la vista general de colas.

Cabecera

En la cabecera encontrarás un resumen de todas tus colas seleccionadas, así como el menú de ajustes.

Icono	Parámetro	Explicación
	Total	Suma de todas las llamadas contestadas y perdidas de las colas seleccionadas.
	Contestada	Suma de todas las llamadas contestadas de todas las colas seleccionadas.
	Perdida	Suma de todas las llamadas perdidas de todas las Colas seleccionadas.
	Información del usuario	Tu estado de presencia personal y tu nombre de usuario se mostrarán junto a tu foto de usuario.
	Ajustes	<ul style="list-style-type: none"> ● Colas: Ver <i>Para editar la vista general de tus colas</i>. ● Vista: Ver <i>Para personalizar tu panel</i>. ● Notificaciones: Ver <i>Definir la marca de color para la utilización de la cola</i>. ● Configuración general: Ver <i>Para cambiar tu idioma</i>. ● Cerrar sesión en Qboard ● Versión: Muestra tu versión de Qboard

Colas

Puedes mostrar hasta 6 colas una junto a otra en el centro de Qboard.



Si tienes más de 6 colas seleccionadas para tu vista general, las estadísticas de las colas se acortarán a partir de la sexta en la parte inferior. Se puede mostrar un máximo de 10 colas.

Icono	Parámetro	Explicación
[Nombre de la cola]		Nombre de la cola

Icono	Parámetro	Explicación
[Estrategia de cola]		<p>Muestra el número de extensión y la estrategia de cola de la cola.</p> <p>Por casualidad Las llamadas se dirigen a los agentes en orden aleatorio.</p> <p>Simultáneo Una llamada entrante se distribuye a todos los agentes simultáneamente. Todos los agentes del grupo pueden responder a la llamada.</p> <p>Secuencial top-down Las llamadas se distribuyen en un orden estático. Sin embargo, este proceso comienza de nuevo con cada llamada. Así, en cuanto el agente A vuelva a estar disponible, recibirá la siguiente llamada.</p> <p>Secuencial más tiempo inactivo La llamada se entrega al agente que lleva más tiempo sin recibir una llamada. Si este agente no contesta o no está disponible, la llamada se ofrece al agente de la siguiente posición y así sucesivamente.</p> <p>Secuencial recordar último intento Las llamadas se distribuyen a los agentes en un orden estático (por ejemplo, para 4 agentes: A, B, C, D, A, B, C, D).</p> <p>Menos llamadas La llamada se ofrece al agente con el menor número de llamadas.</p> <p>Más tiempo inactivo La llamada se ofrece al agente que lleve más tiempo libre.</p> <p>Menos tiempo de conversación La llamada se ofrece al agente que tenga menos tiempo de conversación.</p>
	Total	Suma de agentes disponibles.
	Disponible	Suma de agentes disponibles en la cola.

Icono	Parámetro	Explicación
	Ocupado	Suma de agentes registrados que están en una llamada en la cola respectiva o en otra cola.
Visión general del agente		Todos los agentes de la cola aparecen uno debajo de otro. Cada agente se muestra con su foto de usuario, nombre, extensión, así como su Estado Qboard. Ten en cuenta que el estado Qboard (que figura a continuación) difiere del estado de presencia personal de los agentes. Si un agente está en una llamada, también se muestra el nombre o el número del interlocutor. Los agentes están ordenados alfabéticamente o por orden de próxima llamada. Si procede, los agentes desconectados se ocultan. Ver Mostrar sólo los agentes en cola registrados y Orden de los agentes en vivo .
	Disponible	Indica que el agente está disponible. Está conectado a la cola y ha configurado al menos un dispositivo para llamar.
	Sonando en [Nombre de la cola]	Indica que el agente está recibiendo actualmente una llamada de otra cola abierta o de otra cola cerrada en la que el usuario registrado en Qboard es un agente.
	Sonando en otra cola	Indica que el agente está recibiendo una llamada de una cola cerrada en la que el usuario registrado en Qboard no es un agente.
	Sonando	Indica que se está ofreciendo al agente una llamada de la cola correspondiente.
	En una llamada en [Nombre de la cola]	Indica que el agente está en una llamada con un llamante de otra cola. La cola está abierta o el usuario conectado a Qboard es un agente de la cola. Se muestra el nombre de la cola para la que el agente está gestionando la llamada.

Icono	Parámetro	Explicación
	En una llamada en otra cola	Indica que el agente está en una conversación con una persona que llama desde otra cola cerrada en la que el usuario registrado en Qboard no es un agente.
	En una conversación personal	Indica que el agente está en una llamada personal (una llamada sin cola).
	En una llamada en esta cola	Indica que el agente está atendiendo una llamada en la cola correspondiente y el nombre o número de teléfono del interlocutor.
	Desconectado	Indica que el agente no puede responder a las llamadas porque no tiene un dispositivo vinculado.
	[Nombre en gris]	No te has registrado en la cola: Sólo afecta a las colas que han establecido el Acceso a la cola como Cerrado (colas cerradas). Indica que el agente no está conectado actualmente a la cola.



La información del llamante o de la cola no se resuelve si la cola correspondiente está cerrada y el usuario registrado en Qboard no es un agente de esta cola.

Pie de página

Debajo de la vista general del agente de las colas, puedes elegir entre tres vistas.

Icono	Parámetro	Explicación
	X en espera	Muestra el número de llamadas en espera

Icono	Parámetro	Explicación
		Aquí puedes cambiar la vista entre las siguientes opciones:
		● A <i>Estadísticas de la cola</i>
		● B <i>Visión general de las llamadas entrantes</i>
		● C <i>Vista combinada</i>

Estadísticas de la cola

Icono	Parámetro	Explicación
	Total	Suma de todas las llamadas recibidas en la cola
	Contestada	Suma de llamadas contestadas en la cola
	Perdida	Total de llamadas perdidas en la cola
	Tiempo medio de espera	Muestra el tiempo medio de espera de la cola
	Espera más larga	Muestra el tiempo de espera más largo actual de las llamadas entrantes en la cola

Visión general de las llamadas entrantes

Icono	Parámetro	Explicación
	Nombre o número de teléfono de la persona que llama	Te muestra el nombre o el número de teléfono de la persona que llama. Si has desactivado la opción Detalles de la llamada entrante , en su lugar se muestra "Llamante". Ver Detalles de la llamada entrantes .
	Tiempo de espera	El tiempo muestra cuánto tiempo ha estado esperando en la cola la persona que llama.



Las llamadas pueden resaltarse en rojo en la vista general si el tiempo de espera supera un límite. Ver [Cambia a rojo cuando la persona que llama está en espera](#).

Vista combinada

En la vista combinada, se muestran tanto [Estadísticas de la cola](#) como [Visión general de las llamadas entrantes](#).

Para editar la vista general de tus colas

- Si aún no has seleccionado ninguna cola, haz clic en el botón [Seleccionar colas](#).
 - ✓ Se abre una lista de las colas en las que eres agente o supervisor.
- O, en Qboard selecciona | [Colas](#).
 - ✓ Se abre una lista de las colas en las que eres agente o supervisor.



El primer número indica cuántas colas has seleccionado, el segundo número indica el número máximo de colas que puedes mostrar en Qboard. No especifica el número de colas en las que eres agente o supervisor.

- Activa el deslizador correspondiente en la fila de las colas deseadas.
 - ✓ Las colas seleccionadas se añaden inmediatamente a la vista general.
- Activa la opción [Colas de colores](#) para mostrar las colas en diferentes colores. Así pueden distinguirse más claramente unos de otros.
- Puedes cambiar el orden de las colas en Qboard haciendo clic en una cola del menú de selección y arrastrándola hacia arriba o hacia abajo mientras mantienes pulsado el botón del ratón (arrastrar y soltar).



Puedes personalizar tu resumen de colas mostrando u ocultando elementos. Ver [1 Edita Qboard ver](#), página 7.

1.2 EDITA QBOARD VER

Para personalizar tu visión general, puedes seleccionar qué información debe mostrarse en Qboard.

Para personalizar tu panel

- 1 En Qboard, selecciona  | **Vista**.
- 2 Puedes mostrar u ocultar las siguientes funciones haciendo clic en la función correspondiente:

Función	Explicación
Detalles de la llamada entrantes	Muestra el nombre o el número de teléfono de la persona que llama en la vista general de llamadas entrantes y, si la llamada está activa, en la vista general de agentes (debajo del agente correspondiente). Ver <i>Nombre o número de teléfono de la persona que llama</i> .
Estadísticas generales	Resumen del número de llamadas de todas las colas seleccionadas en la cabecera.
Estadísticas específicas sobre colas	Ver <i>Estadísticas de la cola</i> . Si ocultas las estadísticas específicas sobre colas , se muestra automáticamente el resumen de llamadas entrantes.
Mostrar la estrategia de la cola	Visualización de las estrategias de colas bajo el nombre de las respectivas colas, ver <i>[Estrategia de cola]</i> .
Etiquetas de iconos	Oculto las etiquetas de los iconos para acortar la vista de los iconos.
Mostrar sólo los agentes en cola registrados	Mostrar u ocultar los agentes que son miembros de una cola cerrada pero no están conectados. Los agentes no marcados que son miembros de una cola cerrada pero no están conectados se muestran con un indicador gris en la vista general de agentes.
Orden de los agentes en vivo	Reorganiza el orden de los agentes en las respectivas colas. <ul style="list-style-type: none"> ● Si activas la función, el orden de arriba a abajo muestra a qué agente se dirigirá la siguiente llamada. Ver <i>[Estrategia de cola]</i>. ● Si desactivas la función, el orden es alfabético. Si has desactivado Mostrar sólo los agentes activos, los agentes conectados y desconectados se mostrarán juntos.

Función	Explicación
<p>Mostrar en azul el estado actual como desconectado</p>	<p>El estado azul en Enreach Contact indica que un usuario no ha iniciado sesión en la aplicación de escritorio o móvil, pero sigue teniendo un teléfono de escritorio conectado o un contrato de teléfono móvil Enreach Contact. El usuario puede entonces estar disponible en el teléfono fijo o móvil.</p> <p>Los agentes que tienen un estado de presencia azul en Enreach Contact se muestran como disponibles (verde) en Qboard por defecto (función desactivada).</p> <p>Activa la opción de mostrar como desconectados (gris) a los agentes en Qboard que tengan un estado azul en Enreach Contact.</p>
<p>Vista agregada</p>	<p>Activa la opción de acortar la vista de los agentes en las colas. Las imágenes de los usuarios se ocultan y los agentes se muestran así comprimidos en una línea cada uno.</p> <p>La vista resumida se recomienda para colas más grandes, para mostrar más agentes en el panel de control.</p>

✓ Tus cambios son efectivos inmediatamente.

1.3 MARCADO POR COLORES PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS COLAS

Para tener una visión rápida de la utilización de las colas, puedes definir valores umbral por encima de los cuales tus colas se muestran en naranja o rojo en Qboard. El resaltado en color te proporciona una advertencia visual en caso de una carga elevada en la cola.

Definir la marca de color para la utilización de la cola

1 En Qboard, selecciona  | [Notificaciones](#).

- Activa la opción **Umbral de alerta para la disponibilidad de los agentes** para establecer un código de colores para la utilización de las colas.
- Arrastra el deslizador respectivo hacia la izquierda o la derecha para fijar los siguientes valores:

Parámetro	Explicación
<p>Cambia a naranja cuando los agentes están ocupados</p>	<p>Establece un valor porcentual de agentes ocupados por encima del cual una cola se muestra en naranja (nivel de advertencia 1).</p>
<p>Cambiar a rojo cuando los agentes están ocupados</p>	<p>Establece un valor porcentual de agentes ocupados por encima del cual la cola se muestra en rojo (nivel de advertencia 2).</p>
<p>Cambia a rojo cuando la persona que llama está en espera</p>	<p>Establece en un intervalo de 30 a 300 segundos el tiempo de espera de una llamada, a partir del cual se mostrará en rojo en el Resumen de llamadas entrantes.</p>



Para los umbrales de aviso, los agentes que tienen una llamada activa en una cola (para la respectiva u otra) cuentan como "ocupados". Ver *En una llamada en otra cola*, página 5.

Los agentes que están desconectados no se tienen en cuenta en los umbrales.

✓ Los cambios son efectivos inmediatamente.

1.4 CAMBIAR IDIOMA & CERRAR SESIÓN

Para cambiar tu idioma

- En Qboard, selecciona  | [Configuración general](#).
- Selecciona el idioma que deseas en la lista desplegable.
- Si es necesario, actualiza la página de tu navegador (mediante F5) para que los cambios surtan efecto inmediatamente.

Para salir de Qboard

- 1 En Qboard, selecciona  | [Cerrar sesión](#).
 - ✓ Se cerrará tu sesión en Qboard.