

# Handbuch Call-Center-Monitoring (QueueMetrics)



## A. Inbetriebnahme

### 1. Was ist QueueMetrics?

Mit QueueMetrics kann man:

- Berichte bezüglich der Call Center Aktivität erstellen, unterscheidbar nach Warteschlange/-n, Agent/-n und Zeitraum, die anzeigen, was in der spezifizierten Zeit passiert ist (zum Beispiel angenehme Anrufe, nicht angenommene Anrufe, ein-/ausgeloggte Agenten etc.); diese

Berichte können während der Anlagennutzung erstellt werden, so dass kaum eine zeitliche Verzögerung festzustellen ist

- jedes Detail der Call Center Aktivität einzeln analysieren
- auf einem Schirm sehen, was im Call Center passiert; und das in Echtzeit
- den eigenen Kunden oder Vorgesetzten (bei Inhouse Call Center) Statistiken über die Call Center Aktivitäten liefern

**ACHTUNG: Ihre Call Center Daten werden 6 Monate gespeichert.**

Um Zugriff auf QueueMetrics zu erhalten gehen Sie auf <http://my.digitalphone.o2business.de/digital-phone/> und klicken dort auf das Kästchen "QueueMetrics".

QueueMetrics ist eine Internetanwendung und es bedarf somit keiner Installation eines Programms. So können Sie von überall zugreifen und den Überblick bewahren über die Aktivität Ihres Call Centers.

## Angenommene Anrufe

Alle Anrufe:		Angenommene Anrufe innerhalb der vorgegebenen Zeit:	
Anz. der durch einen Agenten angenommenen Gespräche:	151	Anz. der durch einen Agenten angenommenen Gespräche:	151
Durchschnittliche Anrufdauer:	262,9 s.	Durchschnittliche Anrufdauer:	262,9 s.
Min. Anrufdauer:	0:01	Min. Anrufdauer:	0:01
Max. Anrufdauer:	40:21	Max. Anrufdauer:	40:21
Gesamtdauer aller Anrufe:	11,0 H	Gesamtdauer aller Anrufe:	11,0 H
Durchschnittliche Wartezeit:	13,4 s.	Durchschnittliche Wartezeit:	13,4 s.
Min. Wartezeit:	0:00	Min. Wartezeit:	0:00
Max. Wartezeit:	2:25	Max. Wartezeit:	2:25
Gesamtwartezeit:	0,6 H	Gesamtwartezeit:	0,6 H
Durchschnittliche Anfangsposition	1,0	Durchschnittliche Anfangsposition	1,0
Minimale Anfangsposition	1	Minimale Anfangsposition	1
Maximale Anfangsposition	1	Maximale Anfangsposition	1
Abdeckung	27,2%	Abdeckung	27,2%

## 2. Aktivierung

Grundsätzlich haben Sie zwei Möglichkeiten QueueMetrics zu aktivieren:

- Sie können sich zum einen für die Aktivierung von QueueMetrics an ihren kaufmännischen Ansprechpartner wenden.
- Zum anderen haben Sie die Möglichkeit QueueMetrics im Serviceportal zu aktivieren. Gehen Sie hierfür unter **Administration** auf **Profil** und setzen Sie unter **sonstige Einstellungen** einen Haken bei **CallCenter Monitoring**. Durch die Aktivierung der Funktion CallCenter Monitoring entstehen Ihnen keine Einrichtungskosten, jedoch monatliche Betriebskosten.

Externe Weiterleitungen für alle Nebenstellen erlauben

CallCenter Monitoring

VLAN provisionieren

SIP über TCP

Offline Billing

### 3. Warteschlangen

#### 3.1. Allgemein

QueueMetrics wird auf Warteschlangen angewandt, die Sie im Serviceportal konfiguriert haben. Außerdem müssen Nebenstellen als Agenten-Nebenstellen angegeben sein, um in die Berichte einzufließen.

#### 3.2. Details

Konfiguration:

Klicken Sie im Serviceportal bitte den Navigationspunkt "**DIENSTE**" und anschließend Warteschlangen. Nun klicken Sie bitte im Übersichts-Dialog links oben **Hinzufügen**.

The screenshot shows the 'Warteschlange bearbeiten' (Edit Queue) configuration page. It is divided into several sections with numbered callouts:

- 1**: Name\* (Name field)
- 2**: Nebenstelle (Interne Rufnummer): (Extension (Internal Number) field)
- 3**: Referenziert von (Herkunftsdienst) (Referred by (Originating Service) section, containing a table with columns 'Name' and 'Typ')
- 4**: Durchwahlen (Call Forwarding section, containing a table with columns 'Amtsleitung' and 'Durchwahl')
- 5**: Mitglieder (Members section, containing a table with columns 'Nummer', 'Name', and 'Penalty')
- 6**: Timeout (in Sekunden)\*: (Timeout (in seconds) field)
- 7**: Weiterleitung bei Timeout: (Call Forwarding on Timeout dropdown menu)
- 8**: Weiterleitung bei Abweisung: (Call Forwarding on Refusal dropdown menu)
- 9**: Anrufrichtung\* (Call Forwarding field)
- 10**: Einstellungen zur Richtung\* (Settings for Direction section, containing 'Aufzeichnung' checkbox)

Additional fields include 'Gewichtung:' (Weight) set to 0, 'Eintritt in Warteschlange ohne Mitgliedschaft' (Enter queue without membership) checkbox, and 'Einstellungen für Kunden' (Settings for Customers) section.

The screenshot shows a configuration window for a call center queue. It is divided into several sections:

- Initiale Ansage:** A dropdown menu with a green plus icon.
- Periodische Ansage:** A dropdown menu with a green plus icon.
- Wartemusik / Klingeln\*:** A dropdown menu set to 'Standard'.
- Einstellungen zu Mitgliedern:** A section with a blue header.
- Anrufsignalisierung\*:** A dropdown menu set to 'Alle gleichzeitig'.
- Wartemusik / Klingeln nicht aktiviert:** A dropdown menu set to 'Wartemusik'.
- Wartemusik:** A text input field.
- Timeout (in Sekunden)\*:** A text input field set to '0'.
- Erneuter Versuch nach... (Sekunden)\*:** A text input field set to '0'.
- Nachbereitungszeit\*:** A text input field set to '0'.
- Meldung an Mitglieder:** A dropdown menu with a green plus icon.
- Wartzeit melden:** A checkbox that is currently unchecked.

Numbered callouts (11-17) point to the following elements:

- 11: 'Wartemusik / Klingeln nicht aktiviert:' dropdown
- 12: 'Wartemusik:' text input
- 13: 'Anrufsignalisierung\*:' dropdown
- 14: 'Wartemusik / Klingeln nicht aktiviert:' dropdown
- 15: 'Timeout (in Sekunden)\*:' text input
- 16: 'Wartzeit melden' checkbox
- 17: 'Nachbereitungszeit\*:' text input

Buttons at the bottom: 'Speichern' and 'Abbrechen'. A note at the bottom left: '\* ) Pflichtfeld'.

1) Geben Sie Ihrer Warteschlange einen prägnanten Namen.

2) Tragen Sie hier die Nebenstellennummer ein. Wenn Sie keine Nebenstellennummer vergeben, ist die Nebenstelle intern nicht erreichbar.

3) Über das Feld „Gewichtung“ können Sie einzelne Warteschlangen priorisieren. Der Wertebereich liegt zwischen 0-255. Je höher der vergebene Wert, desto höher die Gewichtung der Warteschlange. Die Nummer 2 ist somit höher priorisiert als die 1, die 3 höher als 2 usw. Standardmäßig haben alle Warteschlange die gleiche Gewichtung (0). Nachdem Sie für eine Warteschlange die Gewichtung festgelegt haben, ist diese nun sofort aktiv.

4) Sie können hier manuell eine Durchwahl vergeben, damit der Dienst auch von extern erreichbar ist (Externe Rufnummer). Sie können mehrere Durchwahlen pro Nebenstelle vergeben. Die Anzahl der Durchwahlen ist lediglich auf Ihren Rufnummernblock beschränkt. Klicken Sie einfach auf "Hinzufügen" und definieren Sie eine neue, weitere Durchwahl.

5) Hier haben Sie die Möglichkeit, der Warteschlange einzelne Agents (Mitglieder) zuzuweisen. Klicken Sie einfach auf „Hinzufügen“ und wählen Sie die entsprechenden Nebenstellen aus.

6) Geben Sie hier bitte ein Timeout für die Gruppe ein. D.h., nach wie vielen Sekunden soll der Anrufer entsprechend weitergeleitet werden?

7) Wählen Sie hier das Ziel für die Weiterleitung bei Timeout.

8) Legen Sie hier fest, ob der Anrufer abgewiesen werden soll, wenn kein Agent in der Warteschlange ist. Falls Sie dies aktivieren, müssen Sie anschließend noch ein Ziel definieren, wohin der Anrufer dann weitergeleitet werden soll.

9) Hier legen Sie fest, ob es sich um eine Inbound oder Outbound Warteschlange handelt. Dies ist unter anderem wichtig, wenn Sie das CallCenter Monitoring (QueueMetrics) nutzen. Für das Outbound Monitoring wählen Sie bitte „Outbound“. Für das Inbound Monitoring wählen Sie bitte „Inbound“.

**10)** Wählen Sie hier die Ansage aus, die dem Anrufer bei Eintritt in die Warteschlange vorgespielt werden soll. Die Ansage müssen Sie vorher unter dem Menüpunkt ELEMENTE/Ansagen in das System geladen haben. Initiale Ansagen werden nur einmalig zur Begrüßung des Anrufers abgespielt. Periodische Ansagen werden während der Wartezeit wiederholt. Die periodische Ansage wird nur im gewünschten Intervall abgespielt, wenn alle Teilnehmer einer Warteschlange gerade im Gespräch sind oder anderweitig besetzt sind.

**11)** Hier legen Sie fest, mit welcher Verzögerung, bzw. in welchem Intervall die periodische und die Positionsansage abgespielt werden soll. Wenn Sie einen ungültigen Wert eingeben, schlägt Ihnen das System einen gültigen vor.

**12)** Hier legen Sie fest, ob der Anrufer der Warteschlange ein normales „Klingeln“ hören soll, die Standard Wartemusik der Anlage, oder eine ausgewählte Wartemusik. Die Wartemusik für die Warteschlange muss vorher unter dem Menüpunkt ELEMENTE/Ansagen hochgeladen werden.

**13)** Sie haben hier die Wahl zwischen den Optionen:

- Alle gleichzeitig
- Zufällig
- Längste Pause zuerst
- Nacheinander „Round Robin“ (Bei Round Robin kann man die Reihenfolge nicht festlegen!)
- Geringste Auslastung zuerst

**14)** Geben Sie hier bitte ein Timeout für den Agenten ein. D.h., nach wie vielen Sekunden soll der Anrufer wieder zurück in die Warteschlange geleitet werden?

**15)** Geben Sie hier an, nach wie vielen Sekunden versucht werden soll, den Anrufer erneut beim Agenten durchzustellen.

**16)** Hier haben Sie die Möglichkeit, dem Agenten vor Annahme eines Anrufs einen Hinweistext einzuspielen. Arbeitet ein Mitglied (Agent) zum Beispiel für mehrere Warteschlangen, ist es unter Umständen sinnvoll, einen Hinweis einzuspielen, über welche Warteschlange sich der Anrufer eingewählt hat. Zusätzlich wird der Name der Warteschlange im Display des Telefons angezeigt.

**17)** Legen Sie hier bitte fest, wie viel Zeit einem Mitglied (Agenten) gegeben wird, um einen abgeschlossenen Anruf vollständig zu erfassen, bevor er den nächsten Anruf angeboten bekommt.

Einstellungen für Nebenstelle des Agenten:

Sie müssen Nebenstellen als Agenten-Nebenstellen angeben, um sie in Berichten einfließen zu lassen.

Klicken Sie im Serviceportal bitte den Navigationspunkt "**ENDPUNKTE**" und anschließend "**Telefon/Fax**". Wählen Sie nun aus dem Übersichtsfenster die entsprechende Nebenstelle aus und öffnen Sie. Anschließend klicken Sie im Nebenstellen-Dialog bitte den Button Konfiguration.

Endgerät  
VoiceMail  
Anrufeinstellungen  
Konfiguration

Sprache\*: Deutsch  
Amtsberechtigung\*: international

Timeout für automatischen Ruf\*: 0  
Bevorzugte Amtsleitung: +49 (89) 45300(000-599)

Länge Rufnummervorschlag\*: 0  
Bevorzugte Amtsleitung für FMC-Weiterleitung: wie bevorzugte Amtsleitung

Gegensprechanlage eingeschaltet  Anklopfen  
 Zugriff auf zentrales Telefonbuch  CallCenter Agent  
 Nebenstelle aus Telefonbuch ausblenden

Wann soll Sprachaufzeichnung stattfinden: nie

Kostenstelle:

Automatisches Rückvermitteln nach fehlgeschlagenem Transfer (in Sekunden): 0

Angezeigte Nebenstelle bei internen Anrufen: (Funktionen) Keine Aktion

Rufnummernanzeige\*: Gesamte Rufnummer anzeigen


Angezeigte Durchwahlen



Hinzufügen Bearbeiten Löschen	
<input type="checkbox"/>	Amtsleitungen Durchwahl

Funktionstasten

Legen Sie hier fest, ob es sich bei dieser Nebenstelle um einen CallCenter Agent handelt, oder nicht. Diese Angabe ist nur relevant, wenn Sie das CallCenter Monitoring (QueueMetrics) nutzen.

**3.3. Details neues Portal**

Klicken Sie im Serviceportal bitte den Navigationspunkt "Ziele". Im Ziele Fenster können Sie über die Taste  eine neue Warteschlange anlegen, Sie können jedoch auch durch Auswahl einer bestehende Warteschlange (Doppelklick), diesen Eintrag ändern.

ZIELE  

Name	Nebenstelle	Service Nummer	Typ
Warteschlange Mustername		0	Warteschlange
Muster Zählweisung		0	Zählweisung
Mittelpause		1	Zählweisung
Hauptabteilung		2	Zählweisung
Muster		0	Sprachleitung
Warteschlange Logistik		1	Warteschlange
Warteschlange Technik		2	Warteschlange
Warteschlange Verkauf		3	Warteschlange
Warteschlange Marketing		4	Warteschlange
Teils		0	Gruppe



Neue Warteschlange X

Speichern Abbrechen

Name Nebenstelle (interne Rufnummer) Service Nummer

1 Gewichtung 2



3

4   Anmeldezeit Durchwahl

Warteschlange

6 Timeout (in Sekunden)  Existiert in Warteschlange ohne Mitgliedschaft

7 Weiterleitung bei Timeout  Weiterleitung bei Abwesenheit

8   Keine Aktion

5 Name Penalty



The screenshot shows a configuration interface for queues, divided into three main sections: 'Einstellungen zur Richtung', 'Einstellungen für Kunden', and 'Einstellungen zu Mitgliedern'. Callouts 9-17 point to specific fields and controls:

- 9: Direction dropdown (Inbound).
- 10: Initial message field.
- 11: Weighting of the queue (in seconds) field.
- 12: Music on hold dropdown (Standard).
- 13: Agent assignment dropdown.
- 14: Timeout (in seconds) field.
- 15: 'Gewichtung' (Weighting) field.
- 16: 'Nachbearbeitungszeit' (Post-processing time) field.
- 17: 'Hinzufügen' (Add) button.

1) Geben Sie Ihrer Warteschlange einen prägnanten Namen.

2) Tragen Sie hier die Nebenstellenummer ein. Wenn Sie keine Nebenstellenummer vergeben, ist die Nebenstelle intern nicht erreichbar.

3) Über das Feld „Gewichtung“ können Sie einzelne Warteschlangen priorisieren. Der Wertebereich liegt zwischen 0-255. Je höher der vergebene Wert, desto höher die Gewichtung der Warteschlange. Die Nummer 2 ist somit höher priorisiert als die 1, die 3 höher als 2 usw. Standardmäßig haben alle Warteschlange die gleiche Gewichtung (0). Nachdem Sie für eine Warteschlange die Gewichtung festgelegt haben, ist diese nun sofort aktiv.

4) Sie können hier manuell eine Durchwahl vergeben, damit der Dienst auch von extern erreichbar ist (Externe Rufnummer). Sie können mehrere Durchwahlen pro Nebenstelle vergeben. Die Anzahl der Durchwahlen ist lediglich auf Ihren Rufnummernblock beschränkt. Klicken Sie einfach auf "Hinzufügen" und definieren Sie eine neue, weitere Durchwahl.

5) Hier haben Sie die Möglichkeit, der Warteschlange einzelne Agents (Mitglieder) zuzuweisen. Klicken Sie einfach auf „Hinzufügen“ und wählen Sie die entsprechenden Nebenstellen aus.

6) Geben Sie hier bitte ein Timeout für die Gruppe ein. D.h., nach wie vielen Sekunden soll der Anrufer entsprechend weitergeleitet werden?

7) Wählen Sie hier das Ziel für die Weiterleitung bei Timeout.

8) Legen Sie hier fest, ob der Anrufer abgewiesen werden soll, wenn kein Agent in der Warteschlange ist. Falls Sie dies aktivieren, müssen Sie anschließend noch ein Ziel definieren, wohin der Anrufer dann weitergeleitet werden soll.

9) Hier legen Sie fest, ob es sich um eine Inbound oder Outbound Warteschlange handelt. Dies ist unter anderem wichtig, wenn Sie das CallCenter Monitoring (QueueMetrics) nutzen. Für das Outbound Monitoring wählen Sie bitte „Outbound“. Für das Inbound Monitoring wählen Sie bitte „Inbound“.

**10)** Wählen Sie hier die Ansage aus, die dem Anrufer bei Eintritt in die Warteschlange vorgespielt werden soll. Die Ansage müssen Sie vorher unter dem Menüpunkt ELEMENTE/Ansagen in das System geladen haben. Initiale Ansagen werden nur einmalig zur Begrüßung des Anrufers abgespielt. Periodische Ansagen werden während der Wartezeit wiederholt. Die periodische Ansage wird nur im gewünschten Intervall abgespielt, wenn alle Teilnehmer einer Warteschlange gerade im Gespräch sind oder anderweitig besetzt sind.

**11)** Hier legen Sie fest, mit welcher Verzögerung, bzw. in welchem Intervall die periodische und die Positionsansage abgespielt werden soll. Wenn Sie einen ungültigen Wert eingeben, schlägt Ihnen das System einen gültigen vor.

**12)** Hier legen Sie fest, ob der Anrufer der Warteschlange ein normales „Klingeln“ hören soll, die Standard Wartemusik der Anlage, oder eine ausgewählte Wartemusik. Die Wartemusik für die Warteschlange muss vorher unter dem Menüpunkt ELEMENTE/Ansagen hochgeladen werden.

**13)** Sie haben hier die Wahl zwischen den Optionen:

- Alle gleichzeitig
- Zufällig
- Längste Pause zuerst
- Nacheinander „Round Robin“ (Bei Round Robin kann man die Reihenfolge nicht festlegen!)
- Geringste Auslastung zuerst

**14)** Geben Sie hier bitte ein Timeout für den Agenten ein. D.h., nach wie vielen Sekunden soll der Anrufer wieder zurück in die Warteschlange geleitet werden?

**15)** Geben Sie hier an, nach wie vielen Sekunden versucht werden soll, den Anrufer erneut beim Agenten durchzustellen.

**16)** Hier haben Sie die Möglichkeit, dem Agenten vor Annahme eines Anrufs einen Hinweistext einzuspielen. Arbeitet ein Mitglied (Agent) zum Beispiel für mehrere Warteschlangen, ist es unter Umständen sinnvoll, einen Hinweis einzuspielen, über welche Warteschlange sich der Anrufer eingewählt hat. Zusätzlich wird der Name der Warteschlange im Display des Telefons angezeigt.

**17)** Legen Sie hier bitte fest, wie viel Zeit einem Mitglied (Agenten) gegeben wird, um einen abgeschlossenen Anruf vollständig zu erfassen, bevor er den nächsten Anruf angeboten bekommt.

#### Einstellungen für Nebenstelle des Agenten:

Sie müssen Nebenstellen als Agenten-Nebenstellen angeben, um sie in Berichten einfließen zu lassen.

Klicken Sie im Serviceportal bitte den Navigationspunkt "**ENDPUNKTE**" und anschließend "**Telefon/Fax**". Wählen Sie nun aus dem Übersichtsfenster die entsprechende Nebenstelle aus und öffnen Sie. Anschließend klicken Sie im Nebenstellen-Dialog bitte den Button Konfiguration.



Legen Sie hier fest, ob es sich bei dieser Nebenstelle um einen CallCenter Agent handelt, oder nicht. Diese Angabe ist nur relevant, wenn Sie das CallCenter Monitoring (QueueMetrics) nutzen.

## B. Bedienung

### 1. Startseite

## QueueMetrics Startseite

Warteschlange:

#### ▶ Kurzer Aktivitätsbericht

Heute | Gestern | Vorgestern  
 Letzter Tag | Die letzten 7 Tage | Die letzten 30 Tage | Die letzten 90 Tage

#### ▶ Echtzeitbericht

Echtzeitüberwachung starten  
 Wandtafel starten

#### ▶ Benutzerdefinierter Bericht

Benutzerdefinierten Bericht erstellen

#### ▶ Agentenbericht

Gefiltert nach Agent:

Heute | Gestern | Vorgestern  
 Letzter Tag | Die letzten 7 Tage | Die letzten 30 Tage | Die letzten 90 Tage

#### ▶ Lizenzinformationen anzeigen

## 2. Berichte

### 2.1. Kurze Aktivitätsberichte

Kurze Aktivitätsberichte stellen die schnellste Weise dar, eine Analyse durchzuführen. Über ein Dropdown Menü sind alle Warteschlangen aufgeführt.

#### ▶ Kurzer Aktivitätsbericht

Heute | Gestern | Vorgestern **1**  
 Letzter Tag | Die letzten 7 Tage | Die letzten 30 Tage | Die letzten 90 Tage **2**

1) Der Zeitrahmen umfasst den jeweiligen Tag von Mitternacht bis Mitternacht.

2) Der Zeitrahmen umfasst die genannte Dauer, rückwärts zählend, ausgehend vom momentanen Zeitpunkt.

## 2.2. Agentenberichte

Agentenberichte ermöglichen die exakten Aktivitäten eines bestimmten Agenten einzusehen. Die Handhabung ist dabei die gleich, wie bei kurzen Aktivitätsberichten.

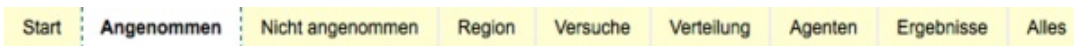
### ▶ Agentenbericht

Gefiltert nach Agent:

Heute | Gestern | Vorgestern

Letzter Tag | Die letzten 7 Tage | Die letzten 30 Tage | Die letzten 90 Tage

Am oberen Bildrand befindet sich ein Reiter Menü, über das auf die einzelnen Teile des Berichts zugegriffen werden kann. Über den Start-Button gelangt man wieder zum Startmenü. Über den Reiter „Alles“ werden alle Teile auf einer Seite dargestellt (was vorteilhaft ist, um die Ergebnisse zu drucken).



## 2.3. Benutzerdefinierte Berichte

Über den Button Benutzerdefinierte Berichte können Analysen nach individuell festgelegten Parametern erstellt werden. Zur Eingabe der Parameter erscheint eine Eingabemaske.

### ▶ Benutzerdefinierter Bericht

Benutzerdefinierten Bericht erstellen

## Benutzerdefinierter Bericht

Warteschlange:	<input type="text" value="00 All - K0001"/>
Agent:	<input type="text" value="-"/>
Standort:	<input type="text" value="-"/>
Anfangsdatum:	<input type="text" value="31"/> <input type="text" value="August"/> <input type="text" value="2012"/> , <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="00"/>
Enddatum:	<input type="text" value="31"/> <input type="text" value="August"/> <input type="text" value="2012"/> , <input type="text" value="23"/> <input type="text" value="59"/>
Datei:	<input type="text" value="cluster:*"/>
Zeitverschiebung:	<input type="text" value="Keine Zeitverschiebung"/>
Zusammengefasste mult-stint Anrufe:	<input type="text" value="Nein"/>

Die markierten Felder müssen nicht geändert werden.

## 2.4. Berichtaufbau

Im oberen Teil eines Berichts wird immer eine Box angezeigt, die beinhaltet:

- Welche Warteschlange/-n im Bericht berücksichtigt wurde/-n
- Auf welchen Zeitraum sich der Bericht bezieht
- Ob der Bericht sich auf Warteschlangen oder Agenten bezieht
- Wie viele Anrufe insgesamt für die Analyse berücksichtigt wurden, getrennt nach angenommenen und nicht angenommen

Berichtsdetails:	
Berücksichtigte Warteschlange(n):	Presales-Hotline [k0001-0008]
Anfangsdatum:	31. August 2012, 00:00
Enddatum:	31. August 2012, 23:59
Insgesamt verarbeitete Gespräche:	2 50,0% ang. / 50,0% nicht ang.

oder

Berichtsdetails:	
Berücksichtigte Warteschlange(n):	Presales-Hotline [k0001-0008]
Gefiltert nach Agent:	Vermittlungsarbeitsplatz
Anfangsdatum:	31. August 2012, 00:00
Enddatum:	31. August 2012, 23:59
Insgesamt verarbeitete Gespräche:	0 % ang. / % nicht ang.

Darauf folgend finden sich verschiedene Analysen. Im Berichtsmodus unterscheidet QueueMetrics zwischen Agentensitzungen, die bereits beendet wurden, und Sitzungen, die im Moment des Berichts noch laufen. Laufende Sitzungen werden dabei rot aufgeführt und gesondert gezählt.

Über die Funktion **Exportieren als...** können Berichtsteile entweder als Excel, Comma-Separated Values (CSV), oder XML Datei direkt aus der QueueMetrics Oberfläche exportiert werden.

### 3. Echtzeitüberwachung

Die Echtzeitüberwachung ermöglicht die Analyse von Warteschlangen- und Agentenaktivitäten zum aktuellen Zeitpunkt.

#### Echtzeitbericht

Echtzeitüberwachung starten  
Wandtafel starten

#### Echtzeit Callcenter Überwachung - 13:34:47

Warteschlange(n): 00ALL;k0001-0001;k0001-0002;k0001-0003;k0001-0004;k0001-0005;k0001-0006;k0001-0007;k0001-0008;k0001-0300;k0001-0301

Jetzt neu laden Anrufe verstecken Agenten verstecken Zeige alle Warteschlangen Alle Agenten anzeigen Standort -

Warteschlange	Anz. Agenten	Einsatzbereite Agenten	In der Pause	Unbekannt	Besetzt	Anz. wartender Anrufe	Im Gespräch (eingehend)	Im Gespräch (ausgehend)
all selected	14	14	0	0	0	0	0	0

Anrufe in Bearbeitung:

Warteschlange Anrufer Eingegangen vor Gewartet Dauer Agent Server

Gegenwärtig eingeloggte Agenten:

Agent	Letztes Login um	Warteschlange(n)	Nebenstelle	In der Pause	Server	Letzter Anruf	In Warteschlange
Michael Mastermann 1	29.08. - 08:34:06	Vertrieb		-	sta00	12:47:51	Vertrieb
slpK0001_146	29.08. - 08:34:06	Support		-	sta00		
slpK0001_188	29.08. - 08:34:06	ringing queue		-	sta00		
Michael Mastermann 2	29.08. - 08:34:06	Vertrieb		-	sta00		
Michael Mastermann 3	29.08. - 08:34:06	Vertrieb		-	sta00	13:36:37	Vertrieb (Outbound)
slpK0001_243	29.08. - 08:34:06	Vertrieb		-	sta00		
slpK0001_408	29.08. - 08:34:06	ringing queue		-	sta00		
slpK0001_44112	29.08. - 08:34:06	Support 3rd level		-	sta00		
slpK0001_502	29.08. - 08:34:06	Support		-	sta00		
Michael Mastermann 4	29.08. - 08:34:06	Support		-	sta00	12:44:34	Support
slpK0001_504	29.08. - 08:34:06	Support		-	sta00		
slpK0001_505	29.08. - 08:34:06	ringing queue		-	sta00		

Diese Seite stellt die jeweils momentane Call Center Aktivität dar und wird ständig aktualisiert. Sie soll in einem ständig offenem Fenster dem Call Center Manager ermöglichen innerhalb eines Augenblicks festzustellen, was gerade passiert.

## C. Wo bekommen Sie Hilfe zu Ihrer Telefonanlage?

Ihre kostenlose Hotline:

 **0800 22 111 22**

24h- Hotline, auch am Wochenende, aus dem Ausland: +49 179 22 111 22. Es entstehen ggf. Kosten durch den internationalen Netzbetreiber.

Ihnen stehen verschiedene Quellen als Hilfe zur Verfügung, bitte nutzen Sie diese in der hier vorgeschlagenen Reihenfolge:

NFON AG

Leonrodstraße 68  
80636 München  
Tel.: + 49 89 45 3000  
www.nfon.com  
Email: [info\(at\)nfon.com](mailto:info(at)nfon.com)

[info\(at\)nfon.com](mailto:info(at)nfon.com)

[myfon.com](http://myfon.com)

Auf myfon.com finden Sie eine Übersicht aller Dokumentationen, Downloads, Blogs und Portale sowie Hilfeseiten und weitere Informationen.

[portal.nfon.com](http://portal.nfon.com)

Auf der Startseite Ihres Serviceportals finden Sie zahlreiche Links zu Handbüchern, Kurzanleitungen, Software-Downloads und Vorlagen. Bitte arbeiten Sie die Handbücher im Detail durch. Sie helfen Ihnen ein Optimum aus Ihrer Telefonanlage herauszuholen.

[support.nfon.net](http://support.nfon.net)

Auf der Support-Website der NFON AG finden Sie ausführliche FAQ mit wertvollen Informationen zu Ihrer Telefonanlage. Sie können jederzeit den Status Ihrer Supportanfragen prüfen und auf Rückfragen antworten.

**Support-Hotline für Bestandskunden**

Sollten Ihnen weder die Handbücher noch die FAQs oder sonstige Inhalte der Support-Website weitergeholfen haben, können Sie telefonisch eine Supportanfrage eröffnen. Sie erreichen unsere Supportmitarbeiter von Montag bis Freitag zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr unter der Telefonnummer **+49 800 63 66 555**. Bitte geben Sie in Ihrer Anfrage mindestens folgende Punkte an:

- Nennen Sie Ihre Kundennummer, Ihren Namen und eine Rückrufnummer
- Eine vollständige Beschreibung der Störung, des Fehlers oder der Bedienungsanfrage
- Spezifizieren Sie genau die betroffenen Anlagenkomponenten (z.B. bei Endgeräten die MAC-Adresse)
- Nennen Sie den Zeitpunkt, seit wann das Verhalten mit welcher Häufigkeit auftritt
- Bitte geben Sie an, welche sonstigen Supportquellen Sie bisher genutzt haben

Außerhalb der Geschäftszeiten ist eine zentrale Störungsannahme geschaltet, welche Ihre Anfrage aufnimmt, ein entsprechendes Ticket eröffnet und in sehr dringenden Fällen den Bereitschaftsdienst informiert. Bei Bedienungsfragen und Einrichtungsunterstützung können in Abhängigkeit der individuellen Vertragsbedingungen bis zu 120,- € je Stunde berechnet werden. Die Abrechnung erfolgt hierbei minutengenau.

### Support-Hotline für Testkunden

Für Testkunden ist eine speziell auf deren Bedürfnisse zugeschnittene Service-Hotline geschaltet. Sie erreichen die Mitarbeiter dieser Hotline von Montag bis Freitag zwischen 9 Uhr und 17 Uhr unter der Telefonnummer **+49 89 45 300 553**. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir außerhalb dieser Geschäftszeiten keinen Support für Testkunden anbieten können.



Support für Kunden aus Österreich:  
portal.nfon.at ~ support.nfon.net ~ Hotline **+43 2742 755 66-555**



Support für Kunden aus den UK:  
portal.nfon.com ~ support.nfon.net ~ **+44 20 3740 6740**



Support für Kunden aus NL:  
portal.nfon.com ~ support.nfon.net ~ **+31 88 9382244**