

ENREACH CONTACT QBOARD

GEBRUIKERSDOCUMENTATIE

Vanaf: augustus 2024

CONTENTS

- Enreach Contact Qboard3
 - 1.1 Overzicht wachtrij.....3
 - 1.2 Bewerk Qboard bekijk.....6
 - 1.3 Kleurmarkering voor wachtrijgebruik8
 - 1.4 Taal wijzigen & Afmelden8

1 ENREACH CONTACT QBOARD

Enreach Contact Qboard is een dashboard dat je een overzicht geeft van de verschillende wachtrijen. Het overzicht toont in realtime de prestaties en bezetting van afdelingen, de beschikbaarheid van agenten of algemene statistieken.

Qboard is ontworpen voor zowel supervisors als agenten en is overal toegankelijk via een browser.

Deze handleiding beschrijft de gebruikersgebaseerde toepassing van Qboard.

Raadpleeg voor wachtrijbeheer de [documentatie Enreach Contact](#).

Hoe je je als agent aanmeldt bij een wachtrij kun je vinden in de documentatie van jouw app.

1.1 OVERZICHT WACHTRIJ

Qboard geeft je een overzicht van alle belangrijke gegevens van de wachtrijen. Alle elementen van het overzicht worden hieronder opgesomd en uitgelegd.

Om het wachtrijoverzicht te openen via een browser

- 1 Ga naar de inlogpagina in je browser via qboard.enreach.com.
✓ De login pagina wordt geopend.
- 2 Voer je e-mailadres en het bijbehorende wachtwoord in en klik op **Aanmelden**.
Je ontvangt je gebruikersgegevens van je beheerder.
✓ De overzichtspagina van je wachtrijen verschijnt met de volgende informatie:
Of:
✓ Als je nog geen wachtrijen ziet, voeg dan wachtrijen toe aan het overzicht. Zie *Het overzicht van je wachtrijen bewerken*, pagina 6.



De onderstaande items zijn een volledige lijst van alle onderdelen. Je weer-gave kan anders zijn ingesteld, afhankelijk van je configuratie.

Om toegang te krijgen tot het wachtrijoverzicht via jouw client

- 1 Selecteer in **Enreach Contact** | **Queue Tools** | **Qboard**.
✓ Je wordt doorgestuurd naar het wachtrijoverzicht.

Kop

In de meubalk vind je een overzicht van al je geselecteerde wachtrijen en het menu voor instellingen.

Icoon	Parameter	Toelichting
	Totaal	Totaal van alle beantwoorde en gemiste oproepen van de geselecteerde wachtrijen.
	Beantwoord	Totaal van alle beantwoorde oproepen van alle geselecteerde wachtrijen.
	Gemist	Totaal van alle verlaten gesprekken van alle geselecteerde wachtrijen.
Informatie voor de gebruiker		Je persoonlijke aanwezigheidsstatus en gebruikersnaam worden weergegeven naast je gebruikersfoto.
	Instellingen	● Wachtrijen: Zie <i>Het overzicht van je wachtrijen bewerken</i>. ● Bekijken: Zie <i>Je bord aanpassen</i>. ● Kennisgevingen: Zie <i>De kleurmarkering voor wachtrijgebruik definiëren</i>. ● General instellingen: Zie <i>Je taal wijzigen</i>. ● Afmelden bij Qboard ● Versie: Toont je Qboard versie

Wachtrijen

Je kunt maximaal 6 wachtrijen naast elkaar weergeven in het midden van Qboard.



Als je meer dan 6 wachtrijen hebt geselecteerd voor je overzicht, worden de wachtrijstatistieken vanaf de zesde onderaan ingekort. Er kunnen maximaal 10 wachtrijen worden weergegeven.

Icoon	Parameter	Toelichting
[Naam wachtrij]		Naam van de wachtrij

Icoon	Parameter	Toelichting
	[Wachtrijstrategie]	Geeft het extensienummer en de wachtrijstrategie van de wachtrij weer. Willekeurig De gesprekken worden in willekeurige volgorde naar de agenten gerouteerd. Allen tegelijk Een inkomend gesprek wordt gelijktijdig naar alle agenten gedistribueerd. Alle agenten in de groep kunnen de oproep beantwoorden. Sequentiële top-down Oproepen worden verdeeld in een statische volgorde. Dit proces begint echter bij elk gesprek opnieuw. Dus zodra agent A weer beschikbaar is, krijgt hij de volgende oproep. Vaste volgorde langste geen gesprek De oproep wordt geleverd aan de agent die het langst geen oproep heeft ontvangen. Als deze agent niet opneemt of niet beschikbaar is, wordt het gesprek aangeboden aan de agent in de volgende positie, enzovoort. Vaste volgorde ieder even vaak De gesprekken worden in een statische volgorde over de agenten verdeeld (bijvoorbeeld voor 4 agenten: A, B, C, D, A, B, C, D). Minst aantal gesprekken De oproep wordt aangeboden aan de agent met de minste oproepen. Langste geen gesprek Het gesprek wordt aangeboden aan de agent die het langst vrij is. Minste gesprekstijd Het gesprek wordt aangeboden aan de agent met de minste gesprekstijd.
	Totaal	Som van beschikbare agenten.
	Beschikbaar	Totaal van beschikbare agenten in de wachtrij.

Icoon	Parameter	Toelichting
	Bezet	Som van geregistreerde agenten die in gesprek zijn in de betreffende wachtrij of een andere wachtrij.
Overzicht agenten		Alle agenten in de wachtrij staan onder elkaar. Elke agent wordt weergegeven met zijn gebruikersfoto, naam, extensie en zijn Qboard status. Houd er rekening mee dat de status Qboard (zie hieronder) verschilt van de persoonlijke aanwezigheidsstatus van de agenten. Als een agent in gesprek is, wordt ook de naam of het nummer van de gesprekspartner weergegeven. Agenten zijn alfabetisch gerangschikt of op volgorde van volgende oproep. Indien van toepassing worden afgemelde agenten verborgen. Zie Alleen ingelogde wachtrij-agenten tonen en Volgorde actieve agenten .
	Beschikbaar	Geeft aan dat de agent beschikbaar is. Deze is aangemeld bij de wachtrij en heeft minstens één apparaat geconfigureerd om te bellen.
	Overgaan in [Wachtrijnaam]	Geeft aan dat de agent momenteel een oproep ontvangt van een andere open wachtrij of een andere gesloten wachtrij waarin de gebruiker die is ingelogd op Qboard een agent is.
	Bellen in een andere wachtrij	Geeft aan dat de agent momenteel een oproep ontvangt van een gesloten wachtrij waarin de gebruiker die is ingelogd op Qboard geen agent is.
	Bellen	Geeft aan dat een oproep uit de betreffende wachtrij momenteel wordt aangeboden aan de agent.
	In een gesprek in [Wachtrijnaam]	Geeft aan dat de agent in gesprek is met een beller in een andere wachtrij. De wachtrij is open, of de gebruiker die is ingelogd op Qboard is een agent in de wachtrij. De naam van de wachtrij waarvoor de agent de oproep behandelt, wordt weergegeven.

Icoon	Parameter	Toelichting
	In een gesprek in een andere wachtrij	Geeft aan dat de agent in gesprek is met een beller uit een andere gesloten wachtrij waarin de gebruiker die is ingelogd op Qboard geen agent is.
	In een persoonlijk gesprek	Geeft aan dat de agent bezig is met een persoonlijk gesprek (een niet-wachtrij gesprek).
	In een gesprek in deze wachtrij	Geeft aan dat de agent bezig is met een oproep in de betreffende wachtrij en de naam of het telefoonnummer van de gesprekspartner.
	Offline	Geeft aan dat de agent geen oproepen kan beantwoorden omdat er geen apparaat gekoppeld is.
	Niet ingelogd in de wachtrij	Heeft alleen invloed op wachtrijen die Wachtrij-toegang hebben ingesteld op Gesloten (gesloten wachtrijen). Geeft aan dat de agent momenteel niet is aangemeld bij de wachtrij.



Informatie over bellers of wachtrijen wordt niet opgelost als de betreffende wachtrij gesloten is en de gebruiker die is ingelogd op Qboard geen agent van deze wachtrij is.

Voettekst

Onder het agentoverzicht van de wachtrijen kun je kiezen uit drie weergaven.

Icoon	Parameter	Toelichting
	X wachten	Geeft het aantal wachtende bellers weer
		Hier kun je de weergave schakelen tussen de volgende opties:
		• A Statistieken van de wachtrij
		• B Details van inkomende oproep
		• C Gecombineerde weergave

Statistieken van de wachtrij

Icoon	Parameter	Toelichting
	Totaal	Totaal van alle ontvangen oproepen in de wachtrij
	Beantwoord	Totaal van beantwoorde oproepen in de wachtrij
	Gemist	Totaal aantal gemiste oproepen in de wachtrij
	Gemiddelde wachttijd	Geeft de gemiddelde wachttijd van de wachtrij weer
	Langste wachttijd	Geeft de huidige langste wachttijd voor inkomende gesprekken in de wachtrij weer

Details van inkomende oproep

Icoon	Parameter	Toelichting
	Naam of telefoonnummer van de beller	Toont de naam of het telefoonnummer van de beller. Als je de optie Details van inkomende oproep hebt uitgeschakeld, wordt in plaats daarvan "Beller" weergegeven. Zie Details van inkomende oproep .
	Wachttijd	De tijd geeft aan hoe lang de betreffende beller al in de wachtrij staat.



Gesprekken kunnen rood gemarkeerd worden in het overzicht als de wachttijd een limiet overschrijdt. Zie [Verander naar rood als beller wacht](#).

Gecombineerde weergave

In de gecombineerde weergave worden zowel [Statistieken van de wachtrij](#) als de [Details van inkomende oproep](#) weergegeven.

Het overzicht van je wachtrijen bewerken

- Als je nog geen wachtrijen hebt geselecteerd, klik dan op de knop [Wachtrijen selecteren](#).
✓ Er wordt een lijst geopend van de open wachtrijen en de gesloten wachtrijen waaraan je als agent bent gekoppeld.

of

- Selecteer op Qboard  | [Wachtrijen](#).
✓ Er wordt een lijst geopend van de open wachtrijen en de gesloten wachtrijen waaraan je als agent bent gekoppeld.



Het eerste getal geeft aan hoeveel wachtrijen je hebt geselecteerd, het tweede getal geeft het maximale aantal wachtrijen aan dat je kunt weergeven in Qboard. Het specificeert niet het aantal wachtrijen waarin je agent of supervisor bent.

- Activeer de betreffende schuifregelaar in de rij van de gewenste wachtrijen.
✓ De geselecteerde wachtrijen worden onmiddellijk toegevoegd aan het overzicht.
- Schakel de optie [Gekleurde wachtrijen](#) in om de wachtrijen in verschillende kleuren weer te geven. Zo kunnen ze duidelijker van elkaar worden onderscheiden.
- Je kunt de volgorde van de wachtrijen in Qboard veranderen door op een wachtrij in het selectiemenu te klikken en deze naar boven of beneden te slepen terwijl je de muisknop ingedrukt houdt (slepen-neerzetten).



Je kunt het overzicht van je wachtrij aanpassen door elementen te tonen of te verbergen. Zie [1 Bewerk Qboard bekijk](#), pagina 6.

1.2 BEWERK QBOARD BEKIJK

Om je overzicht aan te passen, kun je selecteren welke informatie moet worden weergegeven in Qboard.

Je bord aanpassen

- 1 Selecteer in Qboard  | **Weergave**.
- 2 Je kunt de volgende functies weergeven of verbergen door op de betreffende functie te klikken:

Functie	Toelichting
Details van inkomende oproep	Toont de naam of het telefoonnummer van de beller in het overzicht van inkomende gesprekken en, als het gesprek actief is, in het overzicht van agenten (onder de agent). Zie <i>Naam of telefoonnummer van de beller</i> .
Totaal statistieken	Overzicht van het aantal oproepen van alle geselecteerde wachtrijen in de koptekst.
Wachtrij-specifieke statistieken	Zie <i>Statistieken van de wachtrij</i> . Als je wachtrijspecifieke statistieken verbergt, wordt automatisch het overzicht van inkomende gesprekken weergegeven.
Toon wachtrijstrategie	Weergave van de wachtrijstrategieën onder de naam van de respectieve wachtrijen, zie <i>[Wachtrijstrategie]</i> .
Pictogrammen labels	Verberg pictogramlabels om de weergave naar de pictogrammen te verkorten.
Alleen ingelogde wachtrij-agenten tonen	Agenten weergeven of verbergen die lid zijn van een gesloten wachtrij maar niet zijn ingelogd. Niet-gemarkeerde agenten die lid zijn van een gesloten wachtrij, maar niet zijn ingelogd, worden weergegeven met een grijze indicator in het agentenoverzicht.
Volgorde actieve agenten	Herschikt de volgorde van de agenten in de respectieve wachtrijen. • Als je de functie activeert, laat de volgorde van boven naar beneden zien naar welke agent de volgende oproep wordt gerouteerd. Zie <i>[Wachtrijstrategie]</i>. • Als je de functie uitschakelt, is de volgorde alfabetisch. Als je Toon alleen actieve agenten hebt uitgeschakeld, worden ingelogde en offline agenten samen weergegeven.

Functie	Toelichting
Samenvattend overzicht	Activeer de schuifknop om het zicht op de agenten in de wachtrijen te verkorten. De gebruikersafbeeldingen worden dan verborgen en de agenten worden dus in een gecomprimeerde vorm in één regel weergegeven. De samengevatte weergave wordt aanbevolen voor grotere wachtrijen om meer agenten weer te geven op het dashboard.

✓ Je wijzigingen zijn onmiddellijk van kracht.

1.3 KLEURMARKERING VOOR WACHTRIJSGEBRUIK

Om snel inzicht te krijgen van het gebruik van wachtrijen, kun je drempelwaarden instellen waarboven je wachtrijen oranje of rood worden weergegeven op Qboard. De kleurmarkering geeft je een visuele waarschuwing in het geval van een hoge wachtrijsbelasting.

De kleurmarkering voor wachtrijsgebruik definiëren

- 1 Selecteer in Qboard  | [Notificaties](#).
- 2 Activeer de optie **Waarschuwingdrempel beschikbaarheid agenten** om een kleurcodering voor wachtrijsgebruik in te stellen.
- 3 Sleep de betreffende schuifregelaar naar links of rechts om de volgende waarden in te stellen:

Parameter	Toelichting
Verander naar oranje als agenten bezig zijn	Stel een percentage in voor bezette agenten waarboven een wachtrij oranje wordt weergegeven (waarschuwningsniveau 1).
Verander naar rood als agenten bezig zijn	Stel een percentage in voor bezette agenten waarboven een wachtrij rood wordt weergegeven (waarschuwningsniveau 2).

Parameter	Toelichting
Verander naar rood als beller wacht	Stel in een drempelwaarde van 30 tot 300 seconden de wachttijd van een beller in, waarna deze in rood wordt weergegeven in het overzicht van inkomende gesprekken .



Voor de waarschuwingdrempels tellen agenten die een actief gesprek in een wachtrij hebben (voor de betreffende of een andere wachtrij) als "bezet". Zie *In een gesprek in een andere wachtrij*, pagina 5.
Agenten die offline zijn worden niet meegenomen in de drempels.

✓ De wijzigingen zijn per direct van kracht.

1.4 TAAL WIJZIGEN & AFMELDEN

Je taal wijzigen

- 1 Selecteer in Qboard  | [Algemene instellingen](#).
- 2 Selecteer de gewenste taal in de vervolgkeuzelijst.
- 3 Vernieuw indien nodig je browserpagina (via F5) zodat je wijzigingen meteen van kracht worden.

Om je af te melden bij Qboard

- 1 Selecteer in Qboard  | [Afmelden](#).
✓ Je wordt uitgelogd op Qboard.