

Gebruikershandleiding Coligo QBOARD

Inhoudsopgave

1. Coligo QBOARD.....	3
1.1 Wat is Coligo QBOARD?.....	3
1.2 Hoe werkt Coligo QBOARD?	3
1.2.1 Menu	3
1.2.2 Statistieken	4
1.2.3 Wachtrijen	4
1.2.4 Statussen agents.....	4
1.2.5 Instellingen	5
1.2.6 Inkomende oproepen.....	6

1. Coligo QBOARD

Coligo DESKTOP is uitgebreid met een Coligo QBOARD functie. Met deze functie heb je een duidelijk overzicht van alle wachtrijen binnen jouw organisatie. In eerste instantie is Coligo QBOARD beschikbaar voor alle Coligo DESKTOP gebruikers. Hiervoor hoeven gebruikers niets extra's in te stellen. Coligo QBOARD wordt als een stand-alone applicatie beschikbaar gesteld.

1.1 Wat is Coligo QBOARD?

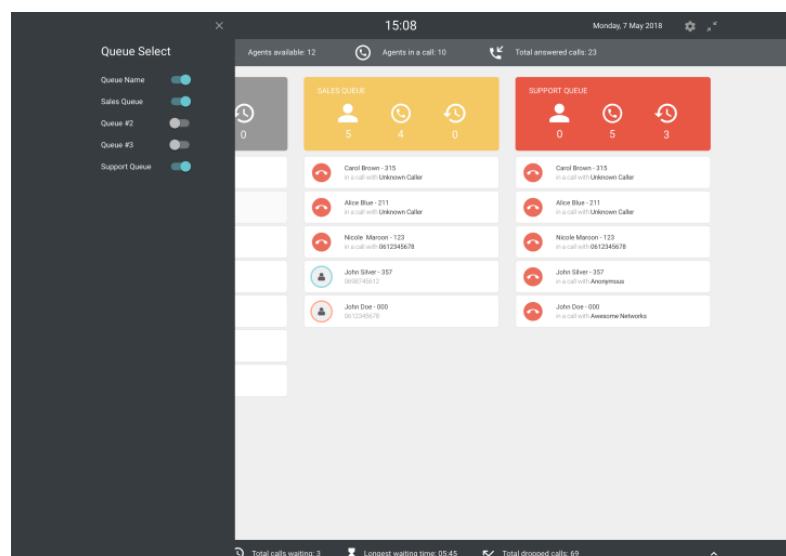
Coligo QBOARD is ontwikkeld om jou in één opslag de wachtrijen binnen jouw organisatie te laten zien op één of meerdere schermen. Coligo QBOARD laat de statussen van de wachtrijen zien, laat de statussen van de agents zien die zijn aangemeld per wachtrij en daarnaast het aantal wachtenden per wachtrij.

1.2 Hoe werkt Coligo QBOARD?

Coligo QBOARD is te bereiken via de link <https://qboard.coligo.com/>. Daar log je in met je webgebruiker gegevens. In deze gebruikershandleiding leggen we jou stap voor stap uit hoe het Coligo QBOARD werkt en welke mogelijkheden het heeft.

1.2.1 Menu

Als je op het menu (linksboven) klikt, kun je instellen welke wachtrijen je wilt laten zien op het scherm. Je kunt maximaal zes wachtrijen selecteren. De wachtrijen zijn geactiveerd wanneer de knoppen blauw zijn. Indien je er één activeert of deactiveert, verandert het overzicht ook meteen.



Afbeelding 1 Menu wachtrijen

1.2.2 Statistieken

In deze balk worden twee verschillende statistieken gegeven. Het totaal aantal agents dat is aangemeld voor de verschillende wachtrijen en hoeveel van die agents in gesprek zijn.

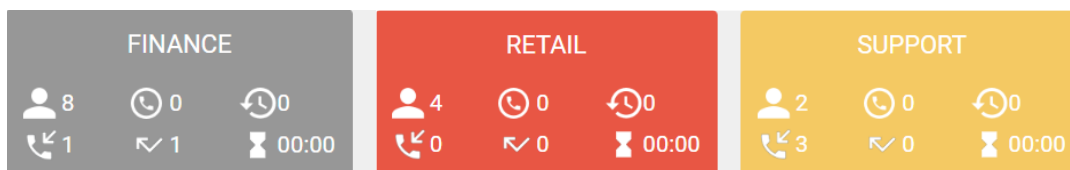


Afbeelding 2 Statistieken

1.2.3 Wachtrijen

Iedere wachtrij heeft een kleur. Deze kleur wordt bepaald door de beschikbaarheid van de agents. In de tegels zie je eerst de naam van de desbetreffende wachtrij. Vervolgens zie je drie iconen met daarnaast cijfers. Het eerste icoon (van links naar rechts) geeft aan hoeveel agents beschikbaar zijn. Het tweede icoon geeft aan hoeveel agenten in gesprek zijn. Het derde icoon geeft het aantal wachtende bellers aan voor die wachtrij.

Daarnaast zie je nog een 2e rij met drie iconen. Het eerste icoon (van links naar rechts) geeft aan hoeveel gesprekken zijn. Het tweede icoon geeft aan hoeveel gesprekken opgegeven zijn. Het derde icoon geeft het langst wachtende gesprek weer voor die wachtrij.



Afbeelding 3 Kleuren wachtrijen

1.2.4 Statussen agents

Agents kunnen verschillende statussen hebben. Deze statussen worden automatisch weergegeven. De verschillende kleuren geven het volgende aan:

- Groen: Beschikbaar/online
- Blauw: Aangemeld op een toestel of softphone
- Rood: Niet beschikbaar
- Geheel rood: In gesprek

1.2.5 Instellingen

Als je klikt op de Instellingen icoon, heb je een paar verschillende mogelijkheden. Als eerste kun je een “Wachtrij alert” invoeren. Je kunt instellen wanneer de tegels rood (bezet) en geel (druk) worden bestempeld. Indien je wilt dat de tegels pas rood worden wanneer de wachtrij volledig bezet is, veeg je het bolletje helemaal naar rechts (100%). Indien je wilt dat de tegels rood worden wanneer de helft van de agents in gesprek zijn, zorg je ervoor dat het bolletje op 50% staat. Dit geldt precies hetzelfde voor een gele kleur.

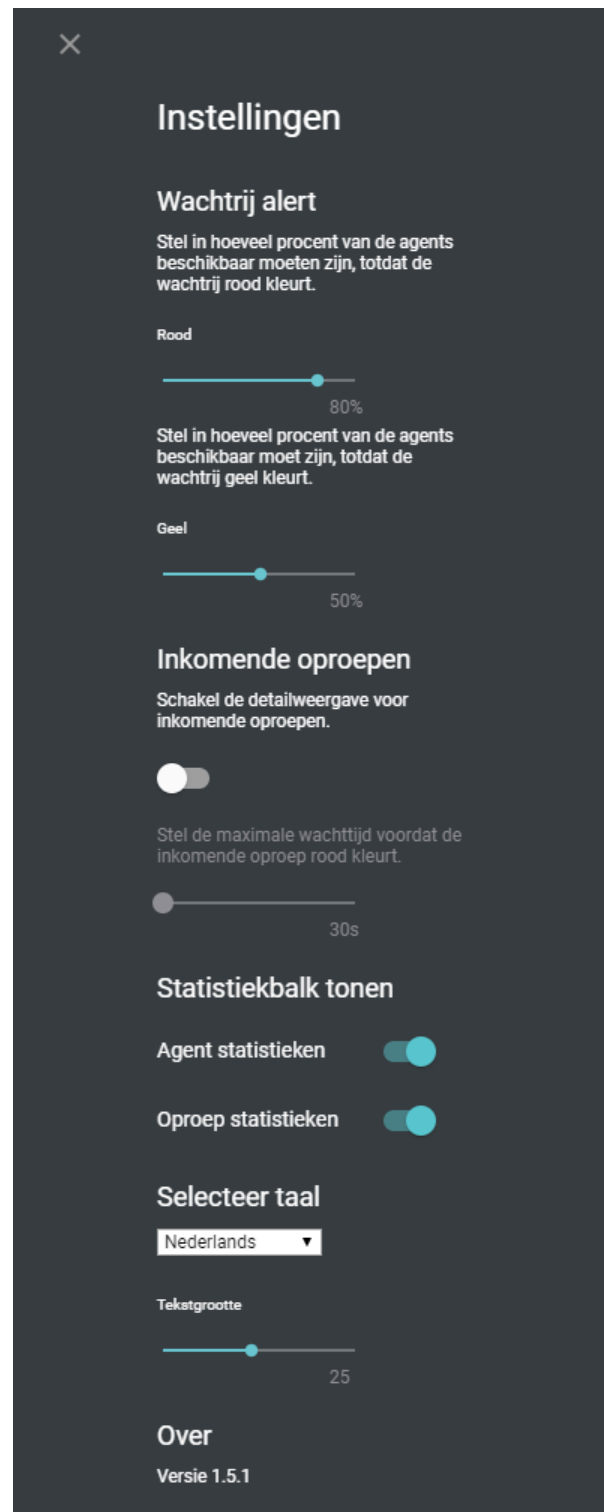
Onder “Inkomende oproepen” geef je aan of de details van een inkomende oproep worden laten zien (detailweergave), of dat alleen de overzichtsgegevens worden laten zien (oproepoverzicht).

Indien je kiest voor de gedetailleerde versie, kun je ook nog het aantal seconden instellen. Nadat het aantal seconden is overschreden, verschijnt een rood bolletje waardoor de wachtende beller meer opvalt. Zo weet dan iedereen dat die beller te lang in de wacht staat. Toon of verberg de (verzamelde) agent- of oproepstatistieken met de schakelopties.

Ook kun je jouw taal naar voorkeur instellen.

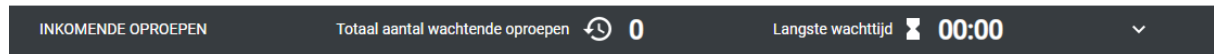
Rechts van het icoon “Instellingen” heb je nog de mogelijkheid om het view van Coligo QBOARD te vergroten / full screen te maken door op het icoon daarnaast te klikken. Zet de browser dan op bijvoorbeeld een groot scherm in de ruimte zodat iedereen dezelfde view heeft.

Afbeelding 4 Instellingen



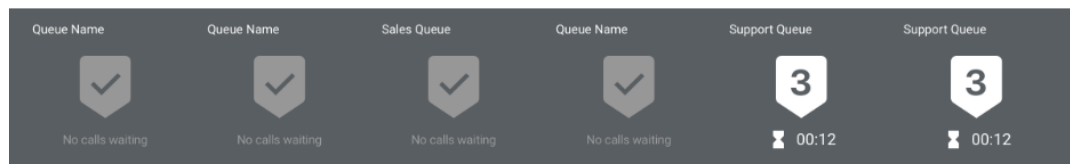
1.2.6 Inkomende oproepen

De balk onder de wachtrijen heeft als titel "Inkomende oproepen". Deze balk staat standaard gemaximaliseerd, maar kan ook worden geminimaliseerd. In deze vaste balk zijn twee verschillende statistieken weergegeven. Zo zie je het totaal aantal wachtende oproepen en de langste wachttijd van alle huidige inkomende oproepen.

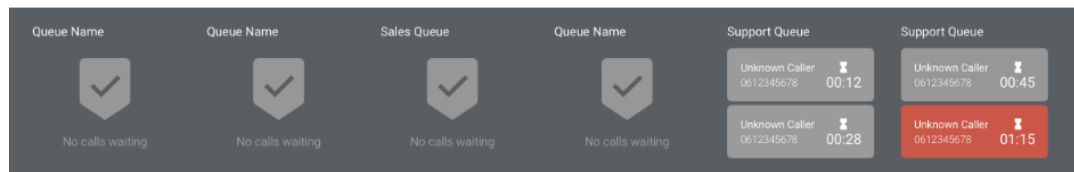


Afbeelding 5 Statistieken inkomende oproepen

Indien je deze balk openklapt, zie je per wachtrij of er inkomende oproepen zijn. Indien er inkomende oproepen zijn, zie je ook meteen meer details. Zoals eerder benoemd stel je via "Instellingen" in of je details wilt zien of niet. Indien je ervoor kiest om geen details te zien, zie je alleen het aantal inkomende oproepen (in dit geval 3) en de langste wachttijd van deze oproepen (in dit geval 28 seconden en 1 minuut en 15 seconden). Indien je kiest voor het gedetailleerde overzicht zie je ook wie deze beller is, het specifieke nummer. Daarnaast kleurt de inkomende oproep rood wanneer de wachttijd jouw ingestelde maximum heeft overschreden.



Afbeelding 6 Inkomende oproep algemene informatie



Afbeelding 7 Inkomende oproep gedetailleerde informatie