



Handbuch

# telegra ACD Wallboard

Version 1.0

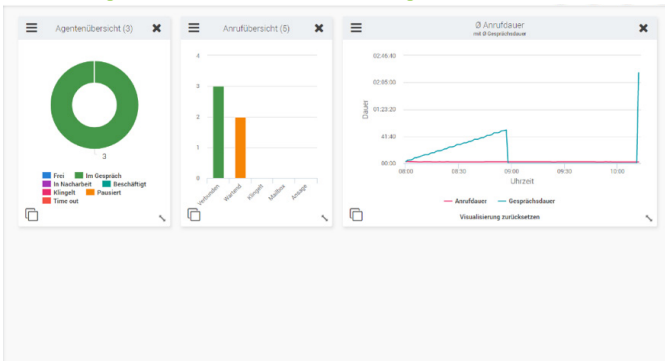
# Inhalt

Inhalt .....	2
1. Einleitung .....	3
2. Login.....	3
3. Konfiguration der Anzeige .....	3
4.1. Werte innerhalb eines Widgets zusammenführen.....	4
5. Globale Berechnungsgrundlage je Wallboard .....	4
5.1 Zeiträume.....	5
5.2. Kalkulation - Intervalle & Servicelevel .....	5
5.3. Berücksichtigte und angezeigte Hotlines .....	5
5.4. Anzuzeigende Klassifikatoren (Anrufgründe).....	5
6. Reporting .....	6
7. Visualisierungen - Widgets in Echtzeit .....	6
8. Visualisierungen - Kalkulation .....	7
9. Präsentationsmodus.....	8
10. Weiterführende Informationen.....	8

## 1. Einleitung

Das telegra ACD Wallboard bietet Kunden und deren Anwendern die Möglichkeit, diverse Metriken, Statistiken, Nachrichten und andere spezifische Informationen über den momentanen Status und die Qualität Ihres Call Centers in Echtzeit zu erhalten. Mit Hilfe des telegra Wallboards sind Callcenter-Betreiber und -Leiter sowie Agenten ständig auf dem aktuellen Stand in Bezug auf Servicequalität und die individuellen, täglichen Ziele.

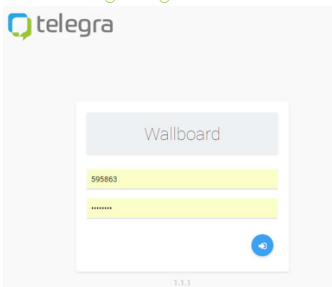
Abbildung: Startbildschirm nach Login



## 2. Login

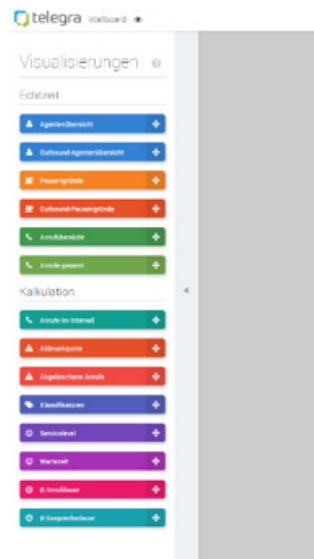
Für den Zugriff auf das Wallboard ist eine Login-ID und ein Passwort notwendig. Beide Werte erhalten Sie von Ihrem verantwortlichen Systemadministrator. Bitte tragen Sie die Login-ID und das Passwort ein und klicken danach auf das Login-Icon.

Abbildung: Login-Fenster



Die Webadresse Ihres Wallboards erhalten Sie, bzw. Ihr Systemadministrator von Ihrem persönlichen Ansprechpartner bei telegra.

## 3. Konfiguration der Anzeige



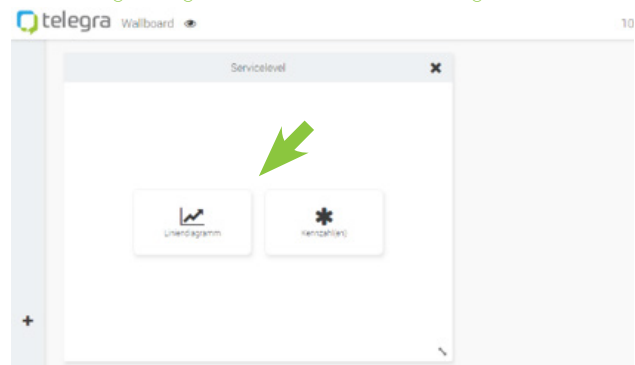
Um Ihr Wallboard zu konfigurieren, klicken Sie bitte auf die linke Werkzeugleiste. Nun erscheint eine Auswahl an verschiedenen Statistiken, welche Sie als Widget per „Drag and Drop“ auf die rechte, leere Fläche ziehen können.

Das telegra Wallboard bietet Ihnen ein sog. „Grid“. Das heißt, dass Sie die einzelnen Widgets frei anordnen und deren Größe je nach Vorliebe und Wichtigkeit individuell bestimmen können.

## 4. Konfiguration von Widgets

Nachdem Sie ein Widget Ihrer Wahl auf die Anzeige-Fläche gezogen haben, stehen Ihnen je nach Art des Widgets mehrere Formen der Anzeige zur Verfügung. Während der Wert „Kennzahlen“ den aktuellen Status wiedergibt, zeigt ein Liniendiagramm die Entwicklung des Wertes in einem von Ihnen an anderer Stelle definierten Intervall (siehe Pt. 5.2 Kalkulation - Intervalle & Servicelevel).

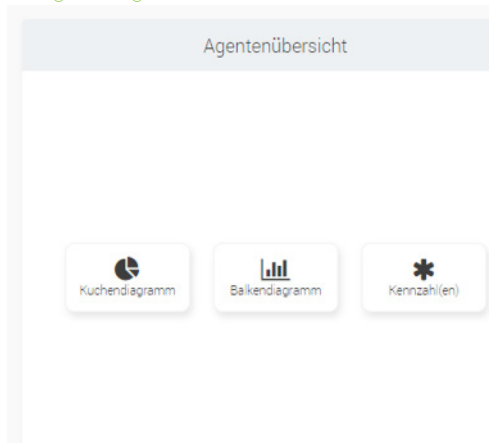
Abbildung: Widget Servicelevel auf Anzeige-Fläche



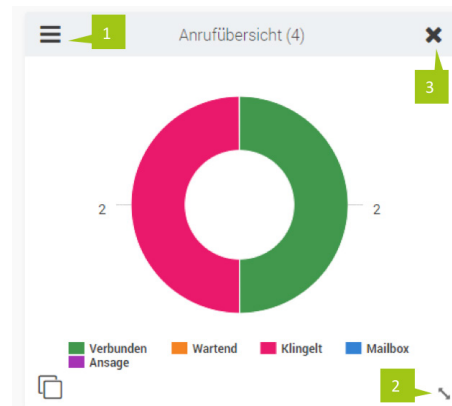
Mögliche Formen der Anzeige (je nach gewähltem Widget und Wert):

- **Liniendiagramm:** Zeigt die Entwicklung eines Wertes im Intervall. Liniendiagramme eignen sich gut für die schnelle Kenntlichmachung von Lastspitzen, z. B. für den Verlauf der Wartezeit oder die Anzahl abgebrochener Anrufe.
- **Kuchendiagramm:** Zeigt die Teilwerte einer gesamten Menge, farbig unterteilt. Diese Darstellung eignet sich besonders, um z. B. die momentane Besetzung Ihres Callcenters anzuzeigen.
- **Balkendiagramm:** Ein Balkendiagramm eignet sich zur grafischen Darstellung der Häufigkeit von Ausprägungen beliebig skalierten Merkmale, z. B. der Anzeige von Klassifikatoren (Anrufgründe)
- **Kennzahlen:** Kennzahlen beschreiben den aktuellen IST-Zustand in Echtzeit. So kann z. B. das Servicelevel als Kennzahl einen schnellen Überblick über die aktuelle Qualität Ihres Callcenters geben.

Abbildung: Mögliche Anzeigeformen am Beispiel des Widgets „Agentenübersicht“



Sie können die Größe, Darstellung und Form des Widgets jederzeit ändern. Dazu klicken Sie bitte links im Widget auf das Menü-Icon (1) und wählen danach eine angebotene Darstellungsform aus.



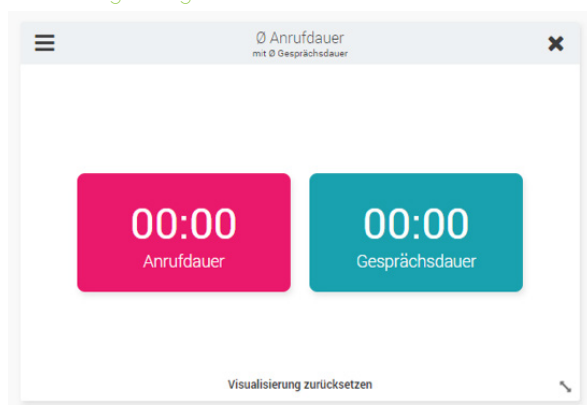
Die Größe ändern Sie ganz einfach durch die Auswahl und Bewegung mit gedrückter, linker Maustaste des Größen-Icons unten rechts im Widget (2).

Durch einen Klick auf das Kreuz (3) können Sie das Widget entfernen.

#### 4.1. Werte innerhalb eines Widgets zusammenführen

Je nach Kalkulator oder Echtzeit-Wert, bietet Ihnen das Wallboard die Möglichkeit, bestimmte Werte innerhalb eines Widgets im direkten Vergleich anzuzeigen. Dies macht Sinn, um bestimmte Entwicklungen im Zusammenhang zu betrachten oder einfach nur aus Platzgründen.

Abbildung: Widget mit zwei Kennzahlen

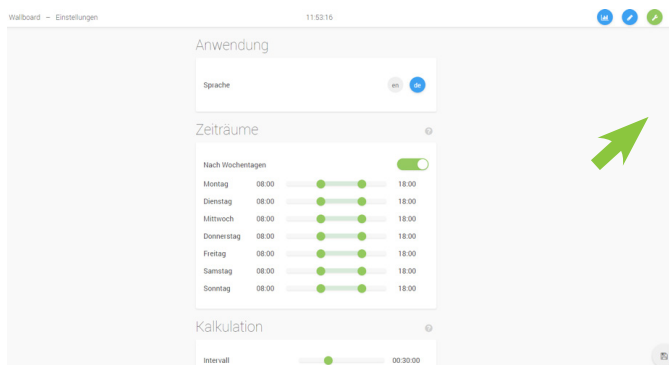


Die Abbildung zeigt ein Widget, welches die Kennzahlen sowohl für die Anrufdauer als auch die durchschnittliche Netto-Gesprächsdauer anzeigt, da beide Werte in direktem Zusammenhang stehen und eine Anzeige innerhalb eines Widgets durchaus Sinn machen kann.

## 5. Globale Berechnungsgrundlage je Wallboard

Um die Werte innerhalb eines Wallboards sinnvoll anzeigen zu können, haben Sie Möglichkeit, die Berechnungsgrundlagen und die einbezogenen Datenquellen global einzustellen. Bitte klicken Sie dazu auf das Schraubenschlüssel-Icon oben rechts in der Hauptnavigation.

Abbildung: Einstellungen Wallboard

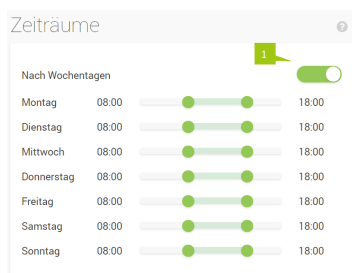


Neben der Sprache (Deutsch oder Englisch) stehen Ihnen nun folgende Einstellungsmöglichkeiten zur Verfügung:

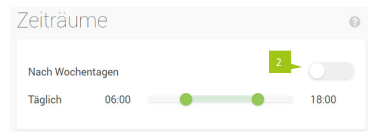
### 5.1 Zeiträume

Als eine der wichtigsten Einstellungen für eine faire und realistische Betrachtung Ihrer Kennzahlen, sollten Sie als Zeitraum Ihre tatsächlichen Geschäftszeiten einstellen.

Ansonsten werden z. B. für die Berechnung des Servicelevels auch Anrufe gezählt, welche außerhalb Ihrer Geschäftszeiten stattfinden und somit ein nicht realistisches Bild der Qualität Ihres Callcenters wiedergeben.



Sie können einstellen, ob Sie Zeiträume nach Wochentagen (1)



oder übergreifend für alle Tage einstellen (2).

### 5.2. Kalkulation - Intervalle & Servicelevel

Legen Sie fest, in welchem Intervall Durchschnitt genommen werden (1) und nach welchem Zeitwert der Servicelevel berechnet wird (2).

Abbildung: Einstellungen Kalkulation

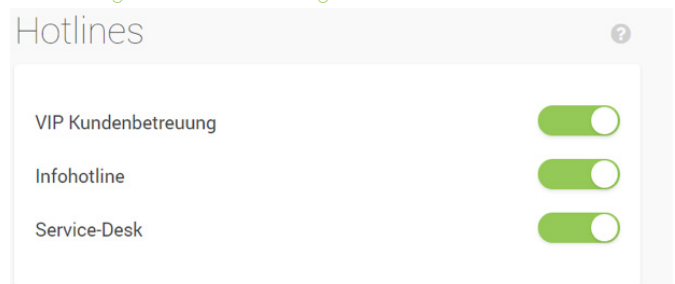


Die Servicelevel-Zeit legt fest, welchen maximalen Zeitraum Sie ab Anrufbeginn bis zur Gesprächsannahme durch einen Agenten erwarten. Aktivieren Sie den Button „Servicelevel berücksichtigt alle Anrufe“ (3), werden auch Anrufe vor und nach Ihrer Geschäftszeit gezählt und mit in die Berechnung des Servicelevels in Prozent einbezogen.

### 5.3. Berücksichtigte und angezeigte Hotlines

In den Grundeinstellungen legen Sie fest, welche Ihrer Hotlines als Quelle der angezeigten Daten zu Grunde gelegt werden.

Abbildung: Grundeinstellungen Hotlines



Wählen Sie mehrere Hotlines aus, so werden deren Werte, also z. B. die Wartezeit, die verfügbaren Agenten und alle weiteren Werte kumuliert

über diese ausgewählten Hotlines angezeigt. Für den Fall, dass Sie mehrere Hotlines geschaltet haben und diese einzeln anzeigen lassen möchten, müssen Sie ein zweites Wallboard konfigurieren und parallel anzeigen.

## 5.4. Anzuzeigende Klassifikatoren (Anrufgründe)

Sollten Ihre Agenten Gespräche mittels der von der telegra ACD bereitgestellten Anrufklassifizierung bewerten, können Sie die ausgewählten Anrufgründe innerhalb des Wallboards anzeigen. Dabei entscheiden Sie, welche Anrufgründe angezeigt werden sollen und welche nicht.

Abbildung: Anrufklassifizierung

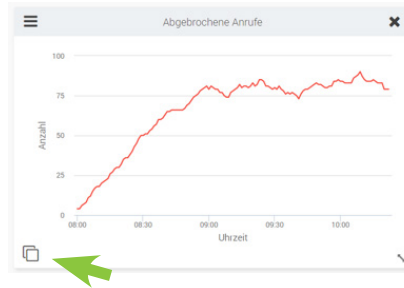


## 6. Reporting

Sie haben die Möglichkeit, direkt aus dem Wallboard heraus einzelne oder mehrere Kennzahlen als Grafik abzuspeichern, zu kommentieren und abschließend zu speichern oder per E-Mail zu versenden.

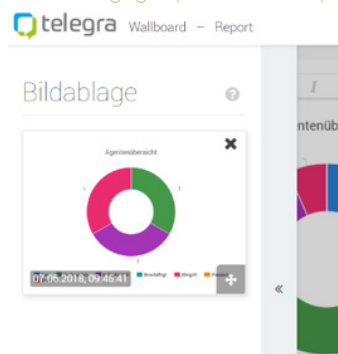
Dazu klicken Sie bitte auf das Report-Symbol unten links innerhalb eines Widgets. Im Folgenden erhalten Sie eine Meldung über die erfolgreiche Speicherung.

Abbildung: Report-Symbol im Widget



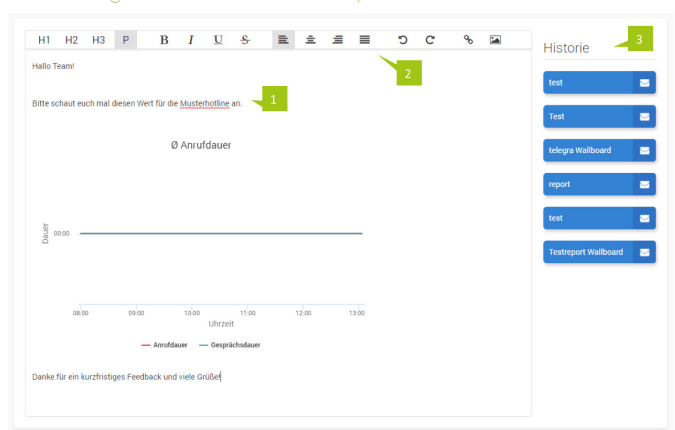
Durch einen Klick auf das Editor-Symbol oben rechts in der Hauptnavigation gelangen Sie in den Reporting-Editor. Um Ihre gespeicherten Reports zu verwenden, öffnen Sie bitte die linke Navigationsleiste. Dort finden Sie Ihre bisher abgespeicherten Reports.

Abbildung: gespeicherte Reports über Navigationsleiste



Mittels gedrückter linker Maustaste ziehen Sie eine oder mehrere Grafiken einfach per „Drag and Drop“ nach rechts in die Bearbeitungsoberfläche. Gespeicherte Report-Grafiken bleiben dauerhaft erhalten, können von Ihnen aber manuell gelöscht werden.

Abbildung: Bearbeiten einer Report-Grafik im Editor

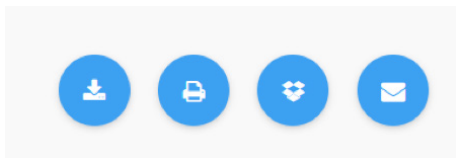


Wenn Sie eine Report-Grafik ausgewählt und in den Editor verschoben haben, können Sie dieser noch Kommentare hinzufügen (1) und sie entsprechend formatieren (2).

Im rechten Bereich des Editors finden Sie außerdem die Historie Ihrer bisher angelegten Reports (3).

Abschließend können Sie Ihren Report lokal speichern, ausdrucken, innerhalb eines verknüpften Dropbox-Accounts ablegen oder direkt aus dem Wallboard heraus per E-Mail versenden.

Abbildung: Speicher- und Versandmöglichkeiten



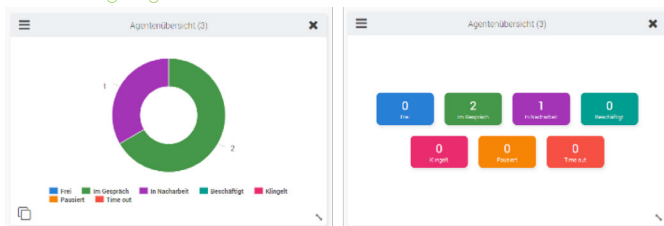
## 7. Visualisierungen - Widgets in Echtzeit

Nachfolgend finden Sie eine kurze Beschreibung der Ihnen im Wallboard zur Verfügung stehenden Echtzeit-Anzeigen:

### Agentenübersicht Inbound

Die Agentenübersicht zeigt Ihnen den momentanen Status Ihrer, auf den im Wallboard eingestellten Hotlines, aktiven Agenten. Diese Ansicht wird in Echtzeit als Kennzahl, Balken- oder Kuchendiagramm zur Verfügung gestellt.

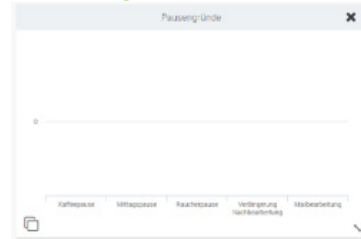
Abbildung: Agentenübersicht Inbound



Die gleiche Ansicht erhalten Sie im Widget „**Outbound-Agentenübersicht**“, eben diesmal nur für Agenten, welche sich im dedizierten Out-

bound-Modus befinden.

### Pausengründe



Dieser Wert zeigt an, wie viele Agenten sich momentan in einer bestimmten Pause befinden.

Auch dieser Wert wird für Inbound- und Outbound Agenten gesondert dargestellt und ist als Balkendiagramm verfügbar.

### Anrufübersicht

Die Anrufübersicht zeigt die Anzahl eingehender Anrufe und deren Status in Echtzeit an. Auch dieser Wert kann als Kennzahl, Balken- oder Kuchendiagramm dargestellt werden.

### Anrufe gesamt

„Anrufe gesamt“ zeigt die Anzahl der angebotenen, bearbeiteten und abgebrochenen Anrufe an. Die Berechnung erfolgt hier ab Beginn der Geschäftszeit welche Sie eingestellt haben. Sollte keine Geschäftszeit konfiguriert sein, wird der Wert ab 00:00 Uhr des aktuellen Tages bis 23:59 Uhr hochgezählt.

Anrufe gelten als abgebrochen, wenn ein Anruf bereits in die ACD übergeben wurde und der Anrufer vor der Verbindung mit einem Agenten oder einem anderen Ziel das Gespräch beendet hat.

## 8. Visualisierungen - Kalkulation

Neben den Echtzeit-Widgets stehen Ihnen verschiedene, im Intervall kalkulierte Ansichten zur Verfügung.

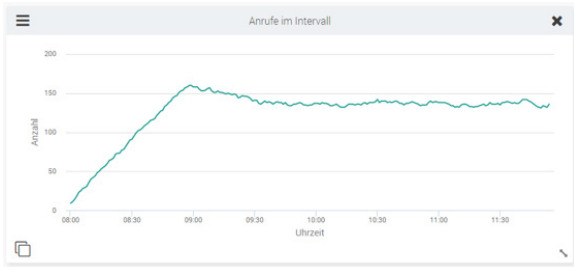
### Anrufe im Intervall

Dieser Wert zeigt Ihnen den Verlauf an maximal aktiven Anrufen in dem von Ihnen eingestellten Intervall. Dieser Wert berücksichtigt alle in die ACD überführten Anrufe, unabhängig davon ob diese abgebrochen, in den Überlauf gelangt oder



bearbeitet worden sind.

Abbildung: Anrufe im Intervall - Liniendiagramm



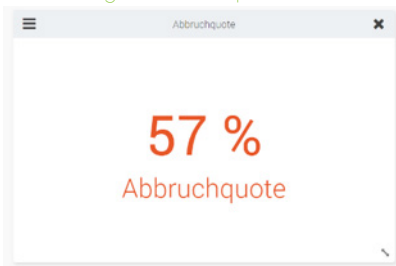
Dieser Wert kann als Kennzahl oder Liniendiagramm dargestellt werden.

### Abbruchquote

Die Abbruchquote zeigt den prozentualen Anteil abgebrochener Anrufe in dem von Ihnen eingestellten Intervall.

Dieser Wert kann als Kennzahl in Prozent oder Liniendiagramm ausgegeben werden.

Abbildung: Abbruchquote in Prozent



### Abgebrochene Anrufe

Hier sehen Sie die Summe der abgebrochenen Anrufe über alle von Ihnen eingestellten Hotlines. Anrufe gelten als abgebrochen, wenn ein Anruf bereits in ACD übergeben wurde und der Anrufer vor der Verbindung mit einem Agenten oder einem anderen Ziel das Gespräch beendet hat.

Dieser Wert kann als Kennzahl in Prozent oder Liniendiagramm ausgegeben werden.

### Klassifikatoren (Anrufgründe)

Sie können sich die von Ihren Agenten erfassten Anrufgründe in dem von Ihnen eingestellten Intervall anzeigen lassen. Dieser Wert wird als Balkengrafik angeboten.

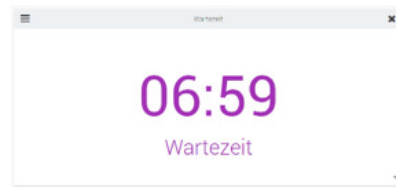
### Servicelevel

Dieser Wert gibt prozentual wieder, in wie weit Ihr Callcenter die von Ihnen eingestellten Erwartungen in Bezug auf das Servicelevel erfüllt. Dieser Wert kann als Kennzahl in Prozent oder als Liniendiagramm ausgegeben werden.

### Durchschnittliche Wartezeit

Lassen Sie sich die durchschnittliche Wartezeit, unterteilt im Intervall oder in Echtzeit, als Kennzahl anzeigen.

Abbildung: Durchschnittliche Wartezeit als Kennzahl



### Durchschnittliche Anrufdauer

Die durchschnittliche Anrufdauer beinhaltet die Zeit die komplette Zeit eines Anrufes bis Gesprächsende, inklusive eventueller Wartezeiten, Mailbox-Aufsprachen oder Zeiten, in welchen Anrufen gespielt werden.

### Durchschnittliche Gesprächsdauer

Die durchschnittliche Gesprächsdauer gibt die Länge der tatsächlichen Gesprächszeit zwischen Agenten und Anrufern im Durchschnitt und Intervall an.

## 9. Präsentationsmodus

Der Präsentationsmodus wird für die Darstellung auf gemeinschaftlich genutzten Monitoren benötigt und zeigt das Wallboard im Vollbildmodus ohne Browserzeile oder Taskleiste des Betriebssystems an. Sie wechseln in den Präsentationsmodus durch Klick auf das Auge links in der Hauptnavigation.





## 10. Weiterführende Informationen

Weitere Informationen und Hilfestellungen erhalten Sie gerne und jederzeit von Ihrem persönlichen Ansprechpartner oder kontaktieren Sie einfach unseren Kundenservice:

E-Mail: [service@telegra.de](mailto:service@telegra.de)

Telefon: 0221 966996 11