

Widget der iQueue

Weboberfläche der STARFACE	Menüpunkt "iQueue"
	

In der Weboberfläche der STARFACE können Mitglieder einer Gruppe mit der Klingelstrategie "iQueue" (siehe auch [iQueue auf der STARFACE konfigurieren](#)) eine Übersicht der aktuellen Warteschlange und verschiedene statistische Daten der Gruppe einsehen.

Hinweis: Das iQueue Widget steht nur Benutzern zur Verfügung, die auf der gleichen STARFACE angelegt sind, auf der auch die iQueue Lizenz eingespielt wurde.

iQueue „Testgruppe 1“ [X]

Anrufer in Warteschlange	Freie Agenten	Verpasste Anrufe / Nicht angenommen	Durchschnittliche Wartezeit (s)	Anruferanzahl (heute)
0	2	0 / 0	---	0

Agenten

- Darson, David** [X]
- Anderson, Andreas** [X]
- Edison, Edward**
- Benderson, Bertha**
- Carlson, Carl**

Anrufe

iQueue
Angenommen
Nicht angenommen

#	Name	Rufnummer	Zeit	Wartezeit
Es gibt keine Einträge für diese Auswahl.				

Es werden dabei die folgenden statistischen Daten angezeigt:

Name	Beschreibung
Anrufer in Warteschlange	Die Anzahl der aktiven Anrufer in der Warteschlange der iQueue, die darauf warten einem Agenten zugeteilt zu werden.
Freie Agenten	Die Anzahl der Agenten in der iQueue, denen aktuell Anrufer zugeteilt werden könnten.
Verpasste Anrufe / Nicht angenommen	Die erste Angabe "Verpasste Anrufe" gibt die Anzahl der Anrufer an, die mindestens einem Agenten zugeteilt worden sind und nicht angenommen wurden. Jeder Anrufer wird nur einmal gezählt, egal bei wie vielen Agenten er geklingelt hat, ohne angenommen worden zu sein. Beendet ein Anrufer selbst die Verbindung, bevor er einem Agenten zugeteilt worden ist, erhöht sich der Zähler nicht. Die zweite Angabe "Nicht angenommen" gibt die Anzahl aller Anrufer an, die in der iQueue waren und nicht von einem Agenten angenommen worden sind. Diese Zahl ist unabhängig davon, ob es im Zeitraum des Anrufes freie Agenten gab oder nicht bzw. ob der Anrufer den Anruf selbst beendet hat.
Durchschnittliche Wartezeit	Die Angabe der durchschnittlichen Wartezeit bezieht sich immer auf die letzten 60 Minuten. Die Berechnungsgrundlage ist der Zeitpunkt des Betretens bis zum Verlassen der iQueue. Dabei ist egal ob die iQueue verlassen wird, weil der Anrufer mit einem Agenten verbunden wird, selbst aufliegt oder via Umleitung weitergeleitet wird.

Anruferanzahl (heute)	Die Anzahl der Anrufer seit Mitternacht. Die Zahl wird jeweils um 00:00 Uhr wieder auf 0 zurückgesetzt.
-----------------------	---

Unter der Überschrift "Agenten", werden die in der Gruppe angemeldeten Gruppenmitglieder angezeigt. Der Status der angemeldeten Gruppenmitglieder, wird wie bei jedem normalen Besetztlampenfeld dargestellt (siehe auch [Beschreibung der Funktionstaste "Besetztlampenfeld"](#)). Zusätzlich wird direkt neben dem Agenten angezeigt, mit wem der Agent gerade im Gespräch ist. Angegeben wird dabei die Nummer und falls möglich die Namensauflösung aus dem Adressbuch.

Die verschiedenen Reiter unter der Überschrift "Anrufe" bieten die folgenden Übersichten.

Reiter	Beschreibung
iQueue	In diesem Reiter werden die aktiven Anrufer in der Warteschlange der iQueue aufgelistet.
Angenommen	In diesem Reiter werden die Anrufer aufgelistet, die einem Agenten erfolgreich zugeteilt worden sind.
Nicht angenommen	In diesem Reiter werden alle Anrufer aufgeführt, die in der iQueue waren und nicht von einem Agenten angenommen worden sind. Diese Zahl ist unabhängig davon, ob es im Zeitraum des Anrufes freie Agenten gab oder nicht bzw. ob der Anrufer den Anruf selbst beendet hat.