



Nmonitoring Queues Leistungsbeschreibung

Nmonitoring Queues

Leistungsbeschreibung



Version 3.3

NFON AG
Zielstattstr. 36
81379 München
Tel.: + 49 89 45 3000
www.nfon.com

© 2023 NFON AG – Alle Rechte vorbehalten
Änderungen bleiben vorbehalten
Version 3.3 / 12.2023 (DE)
gültig ab dem 05.04.2018

1 Einführung	4
2 Leistungsbestandteile	4
2.1 Lizenzen / Module	4
2.2 Dienstleistungen	5
3 Berechnungsgrundlage	5
4 Besonderheiten	5
5 Verfügbarkeit und SLA	5

Nmonitoring Queues (NMQ) ist eine Überwachungs- und Berichterstellungssuite, welche NFON Warteschlangen und Skills als auch zugehörige Agentennebenstellen überwachen kann. NMQ wird als eine Cloud-Lösung angeboten. Das Funktionsfeld von NMQ gliedert sich in die folgenden Kategorien: Berichterstellung (Reporting), die Supervisor-Ansicht, die Agenten-Ansicht, Admin-Ansicht.

NMQ kann nur in Verbindung mit der NFON Telefonanlage benutzt werden.

Diese Leistungsbeschreibung gilt in Verbindung mit dem Vertrag, den AGB und der jeweils aktuellen Preisliste (zu finden in der jeweils aktuellen Version unter my.nfon.com). Bei unterschiedlichen Angaben zum gleichen Thema gilt folgende absteigende Rangfolge der Vertragsdokumente:

1. Vertrag (höchster Rang)
2. Leistungsbeschreibungen in Ergänzung der jeweils aktuellen Preislisten
3. AGB (niedrigster Rang)

2 Leistungsbestandteile

NMQ ist eine weborientierte Lösung zur Überwachung von Warteschlangen, die Browser-Technologie für die Verwaltung und Anzeige von Warteschlangen- und Agentendaten einsetzt. Die Lösung kann NFON-Warteschlangen und Skills sowie zugehörige Agentennebenstellen überwachen. NMQ bietet folgende Funktionalitäten:

- Überwachung von NFON eingehenden und ausgehenden Warteschlangen und Skills sowie Agenten (zugehörige Nebenstellen)
- Lokalisiert in mehreren Sprachen. Verfügbar in DE, EN, FR, IT, NL, PL, ES
- Eine Vielzahl von Metriken für Anrufe, Traffic und Sitzungen
- Einfache und mehrfache Berichterstellung für Warteschlangen
- Wöchentliche Aktivitätsaufschlüsselung in Tagen oder Stunden
- Exportierbare Berichtsdaten in MS Excel, CVS, XML, PDF
- Planbare Berichterstellung
- Verteilte und geplante Berichte per E-Mail
- Detaillierte Echtzeit-Aktivitätsberichte mit definierbaren Alarmen
- Echtzeit-Wandtafeln (minimale Aktualisierungszeit)
- Benutzerzugriffsrechteverwaltung, die einen eingeschränkten Besuchermodus für externe Inspektionen ermöglicht.
- Agenten hinzufügen/entfernen direkt vom Administratorbildschirm aus

2.1 Lizenzen / Module

Lizenz- / Modulname	Beschreibung
NMQ agent	Webbasiertes Modul zur Auswertung von NFON Agenten-Anrufrufen. Nebenstellen müssen als Agenten-Nebenstellen angegeben sein, um in die Berichte einzufließen.

2.2 Dienstleistungen



Dienstleistungsname	Beschreibung
NMQ activation, einmalige Dienstleistung	Aktivierungsservice zur Initiierung der kundenspezifischen NMQ. Automatisierte Übertragung von NFON-Agentennamen, markierten Nebenstellen und Warteschlangen sowie Skills.
NMQ Adminschulung, je Leistungseinheit remote über ein Webinar. 2 Stunden	Optionale Dienstleistung für Remote-Adminschulungen
NMQ Configuration, pro Stunde remote. Online Konfiguration nach Aufwand	Optionale Dienstleistung für Remote-Konfigurationshilfe

3 Berechnungsgrundlage

Die Mindestvertragslaufzeit für NMQ beträgt einen Monat. Nach Ablauf dieser Frist verlängert sich der Vertrag automatisch um einen Monat. Reisekosten und Pauschalen werden zu allen Leistungen addiert, die nicht remote erbracht werden.

Die Mindestabnahmemenge beträgt 5 Agenten. Jeder weitere Agent wird einzeln abgerechnet.

Lizenz - / Dienstleistungsname	Beschreibung
NMQ activation	Einmalige Aktivierungsdienstleistung
NMQ agents	Monatliche Gebühr pro Agent
NMQ Adminschulung, je Leistungseinheit remote über ein Webinar. 2 Stunden	Optionale einmalige Fernwartungsgebühr für 2 Stunden
NMQ configuration, pro Stunde remote. Online Konfiguration nach Aufwand	Optionale einmalige Fernwartungsgebühr pro Stunde

4 Besonderheiten

Die NMQ-Lösung integriert sich über eine API in die NFON-Telefonanlage. Dadurch werden Agenten- und Warteschlangen-Anrufrdaten jederzeit sofort und kontinuierlich von der Telefonanlage zur NMQ-Lösung übertragen.

Die Namen der NFON-Agenten und der als Agent gekennzeichneten Nebenstellen innerhalb der NFON-Telefonanlage sowie die Namen der NFON-Warteschlangen und Skills werden nur einmal während des ersten NMQ-Aktivierungsprozesses von der Telefonanlage zur NMQ-Lösung übertragen. Danach können die NFON-Agenten, Warteschlangen und Skills auf Anfrage über die NMQ-Lösung synchronisiert werden. Dies ist im Benutzerhandbuch beschrieben.

5 Verfügbarkeit und SLA

Die NMQ-Verfügbarkeit beträgt 99.5 % p.a. Die Verfügbarkeit und Service Level Agreement (SLA) von NFON gelten gleichlautend für NMQ. (SLA) von NFON gelten gleichlautend für NMQ.