

CAESAR. 2024

Enterprise

Communications

Quickguide TIMIO. Attendant

Vermittlungsplatz-Software
als Web-Anwendung zur
komfortablen Anrufvermittlung.



Die wichtigsten Funktionen des Vermittlungsplatzes (TIMIO Attendant)

The screenshot shows the TIMIO Attendant interface with several key components:

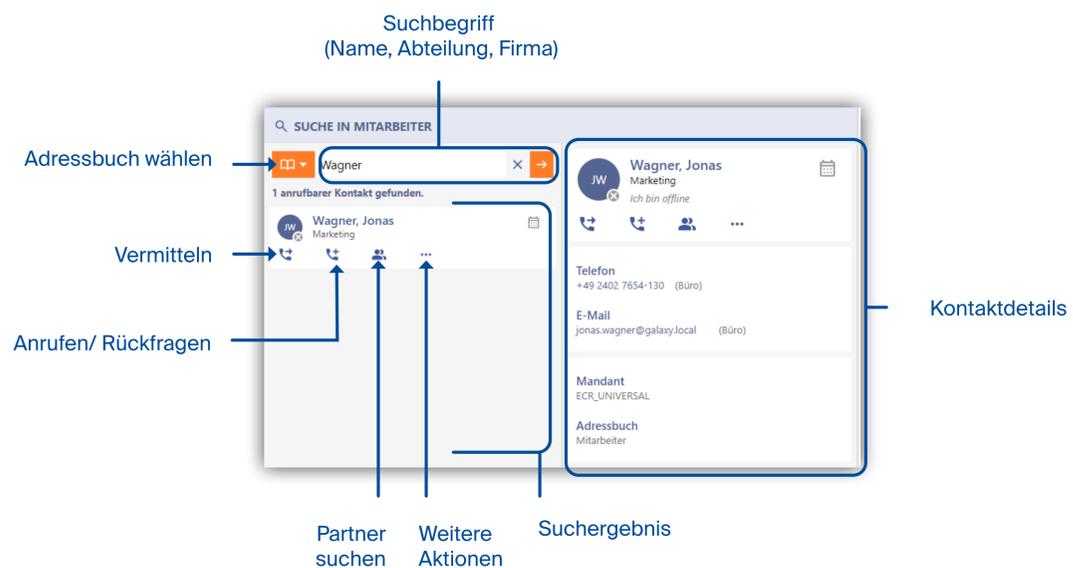
- ACD Bereitschaft:** ACD Ready status in the top right corner.
- Gespräche im Wartefeld:** A list of calls waiting in the queue.
- Gespräche in Vermittlung:** A list of calls currently being routed.
- Vermittelte Gespräche:** A list of calls that have been successfully routed.
- Aktuelles Gespräch:** The active call being handled by the attendant.
- Details zum Gespräch:** Detailed information about the current call, including wait time.
- Übersicht Tastenkombination:** A list of shortcuts for various functions.
- Kurzwahllisten:** A list of speed dial numbers and names.
- Suchbereich Vermittlungsziel:** A search bar for finding routing destinations.
- Kontaktinfos:** Contact details for the current call, including phone number, email, and address.
- Office Kalender-Einträge:** A calendar view showing upcoming appointments for the next 7 days.



Eingehender Vermittlungsanruf



Vermittlung per Suche



Mit Hilfe des Suchbereichs, der Kurzwahlen oder den Vermittlungsaktionen bei der Rufanzeige kann das Vermittlungsziel bestimmt werden.

Vermittlung per Rufnummer



In der Suche kann auch eine Rufnummer eingegeben werden.

Vermittlung per Kurzwahlen



Die Kontaktaktionen in den Kurzwahlen verhalten sich genauso wie in der Suche.

Vermittlung per Vermittlungsdialog



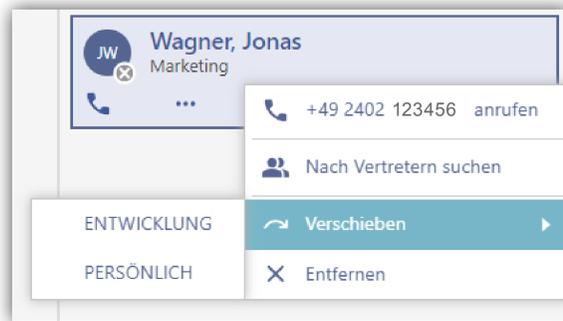
Bei einem eingehenden oder aktiven Anruf Dialog per Klick auf die Schaltfläche öffnen.

Vermittlung via Drag & Drop



Einen Anruf aus dem Anrufsbereich auf einen Kontakt in der Kurzwahlliste oder den Suchergebnissen „ziehen“. Loslassen der linken Maustaste leitet den Vermittlungsvorgang ein.

Kurzwahlen verwalten



Rechtsklick auf eine Kurzwahlgruppe ermöglicht das Umbenennen und Entfernen der Gruppe.

Neue Kurzwahl per Drag & Drop aus der Suche. Hovern über einen Gruppen-Reiter wählt die entsprechende Gruppe aus.

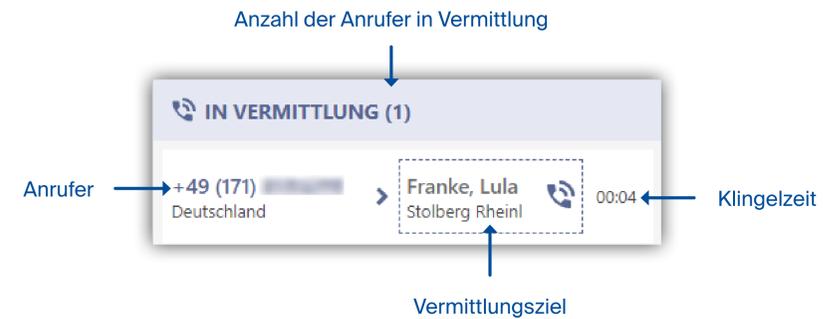
Rechtsklick auf eine Kurzwahl ermöglicht das Verschieben in eine andere Kurzwahlengruppe und das Entfernen der Kurzwahl.

Anruf im Wartefeld



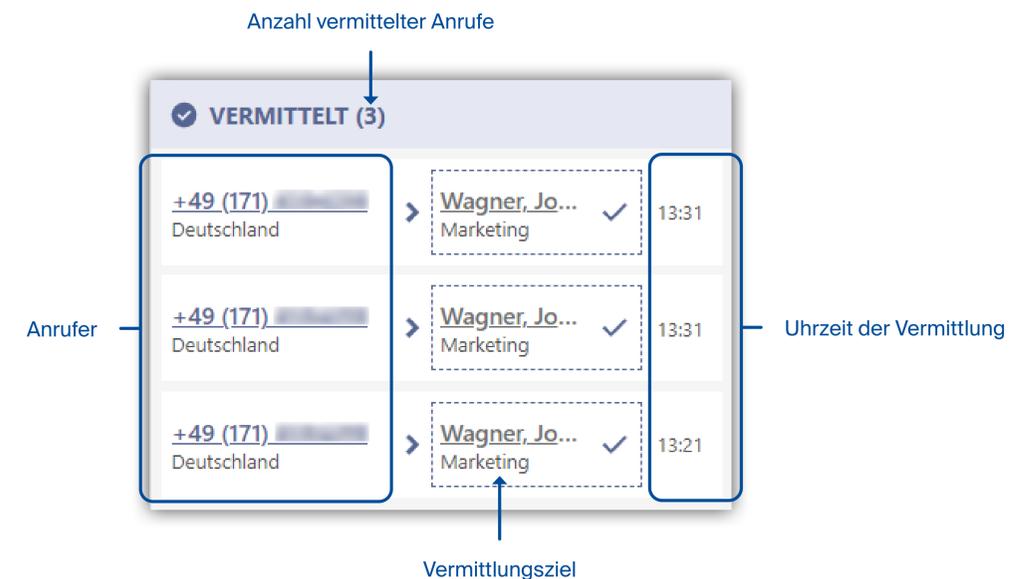
Rechtsklick auf gestrichelten Kasten, um Anruf zu übernehmen.

Anruf in Vermittlung



Rechtsklick auf gestrichelten Kasten, um Anruf zurück zu holen.

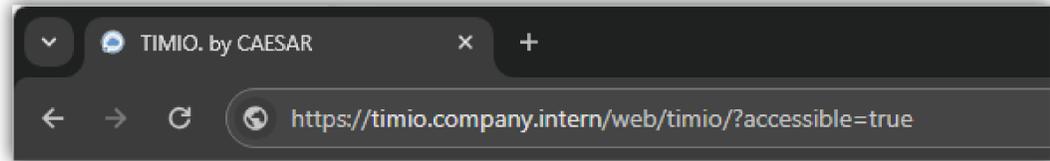
Vermittelte Anrufe



Klick auf den Namen bzw. die Rufnummer initiiert einen Anruf.



Um den Modus für Barrierefreiheit einzuschalten, muss die URL im Browser um den Parameter **?accessible=true** erweitert werden:



TIMIO.Attendant startet in einem Kiosk-Modus mit folgenden Features:

- Fokus auf Telefonie und Vermittlung
- Hoher Kontrast zwischen Text, Icons und Hintergrund
- Unterstützung für Windows Hochkontrast-Designs
- Optische Hervorhebung des fokussierten Elements
- Unterstützung für Screenreader, z.B. JAWS und NVDA
- Zahlreiche Tastenkombinationen



Telefonie-Aktionen	
Anrufen (wenn Suchergebnis oder Kurzwahl ausgewählt)	Strg + M oder Enter
Anruf annehmen	Strg + A
Anruf auflegen	Strg + Y
Anruf halten	Strg + H
Anruf fortsetzen	Strg + Umschalt + H
Makeln	Strg + B

Vermittlungsaktionen	
Anruf vermitteln (wenn Suchergebnis oder Kurzwahl ausgewählt)	Strg + O
Anrufer und Rückfrage verbinden	Strg + Q
Anruf aus Wartefeld übernehmen (wenn Wartefeldeintrag ausgewählt und KEIN Ruf aktiv)	Enter
Anruf aus Vermittlung zurück nehmen (wenn Wartefeldeintrag ausgewählt und KEIN Ruf aktiv)	Enter
Vermittlungsdialog öffnen (wenn Ruf aktiv)	Strg + J
Rückfragedialog öffnen (wenn Ruf aktiv)	Strg + K

Agentenstatus	
Auf „Bereit“ stellen	Alt + B
Auf „Nicht Bereit“ stellen	Alt + N
Auf „In Nachbearbeitung“ stellen	Alt + P
Auf „Abgemeldet“ stellen	Alt + S
Aktuellen Agentenstatus vorlesen lassen (Screenreader vorausgesetzt)	Strg + Alt + S

Allgemein	
Tastenkombinationen anzeigen	Strg + Umschalt + .
Dialog schließen	Escape
Tastenkombinationen zu Sektionen anzeigen	Strg (gedrückt halten)
Von TIMIO Attendant abmelden	Strg + Alt + X
Fensterlayout wiederherstellen	Strg + Umschalt + Rück
Durch Sektion schalten	F6
Durch Interaktionselemente schalten	Tab
Sprung zu „Suche“	Strg + 1
Sprung zu „Anrufliste“ (bei mehreren Anrufen)	Strg + 2
Sprung zu „Anrufdetails“	Strg + 3
Sprung zu „Kurzwahlen“	Strg + 4
Sprung zu „Wartefeld“	Strg + 8
Sprung zu „In Vermittlung“	Strg + 9
Sprung zu „Vermittelt“	Strg + 0