

CAESAR. 2024

Enterprise

Communications

Quickguide
TIMIO. 360

ACD

Kanal- und Gruppenanmeldung

An- und Abmeldung von Gruppen und Eingangskanälen

Office Kalender-Einträge (Microsoft 365)

Übersicht der anstehenden Termine der nächsten 7 Tage (blau = aktiver Termin, grau = anstehende Termine)

Anmeldung

Contact Center Anmeldung oder Bereitschaft ändern

Agentenstatus

Aktueller Status inkl. Statusdauer

Dashboardwerte

Gruppenübersicht über angemeldete und verfügbare Agenten

Anfragenmanagement

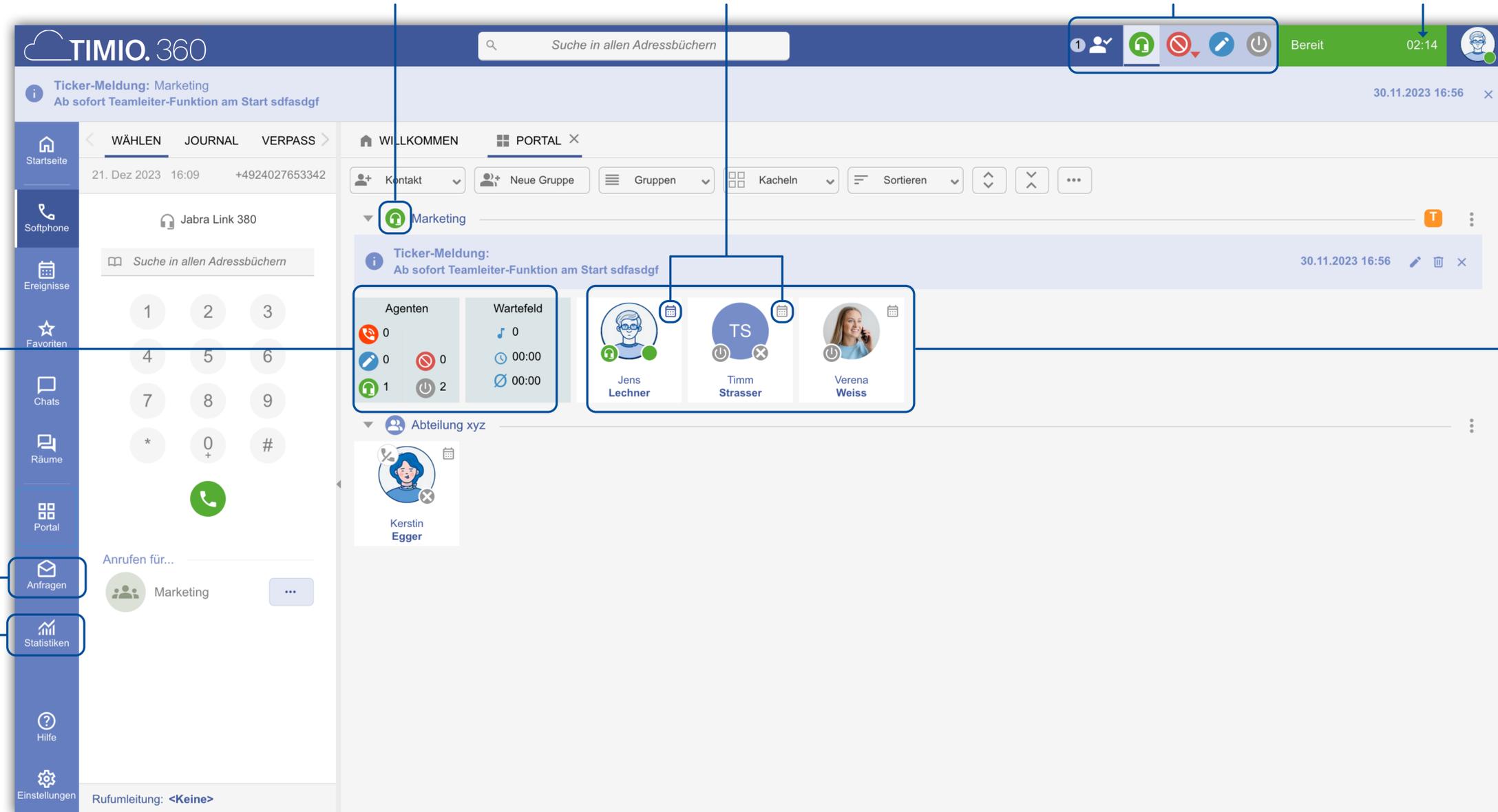
Bearbeiten Sie hier die Anfragen Ihrer Gruppen

Agentenstatistik

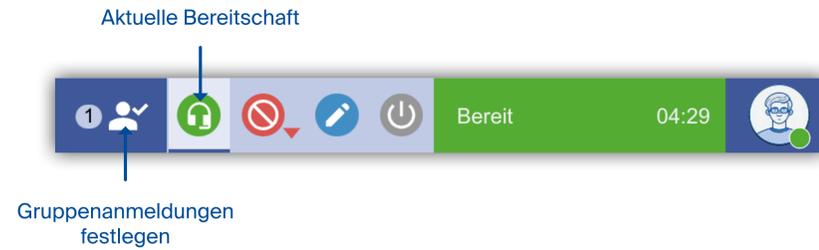
Statistiken zu Anrufen, Nachrichten, Chat und Anwesenheit

Agentenansicht

Übersicht der Agenten innerhalb einer Gruppe inkl. Agenten- und Telefoniestatus

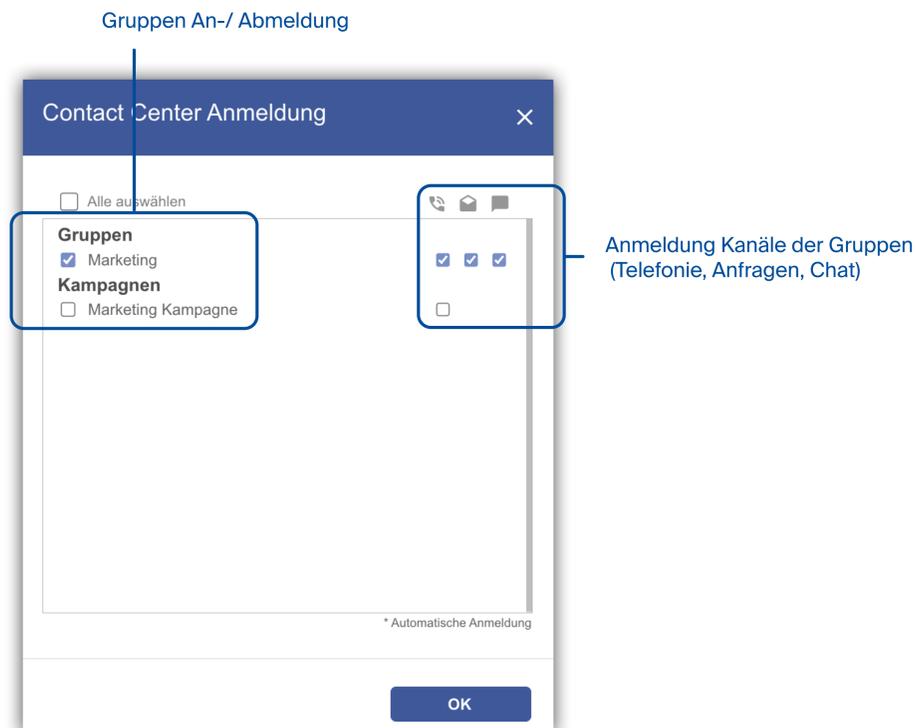


Agentenstatus setzen



Klicken Sie in der Titelleiste auf den gewünschten Agentenstatus. Klicken Sie auf das Personensymbol neben den Agentenstatusknöpfen. Hier können Sie Ihre Anmeldungen an Gruppen und Kanälen verwalten.

Gruppen An-/ Abmeldung



Persönliche Statistiken anzeigen

Wählen Sie den Bereich Statistiken aus dem Aktionsbereich.

Eingehende Contact Center Anrufe

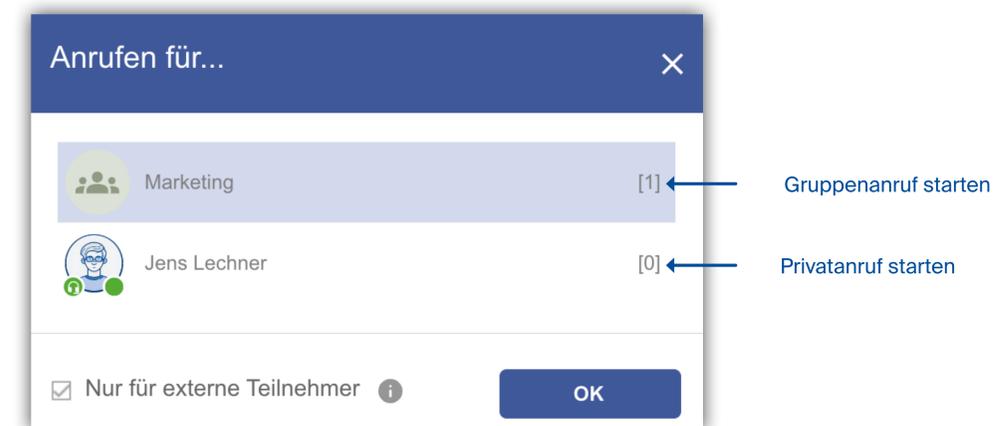
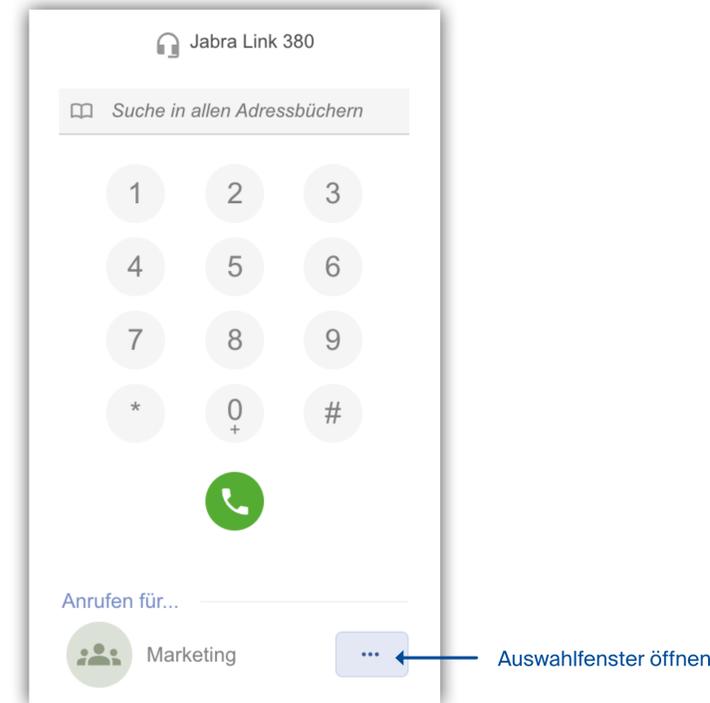
Wenn Ihnen ein Anruf über die Contact Center Gruppe angezeigt wird, sehen Sie Folgendes:



Falls konfiguriert erscheint ein Formular.

Beinhaltet das Formular Pflichtfelder (mit * gekennzeichnet), bleibt das Formular so lange aktiv, bis dies ausgefüllt wurde.

Ausgehende Contact Center Anrufe starten



Zuerst wählen Sie aus, für welche Gruppe Sie telefonieren möchten.

Anschließend starten Sie einen Anruf über das Wählfeld oder einen Kontakteintrag.

Im Fenster die gewünschte Contact Center Gruppe auswählen.