

CAESAR. 2024

Enterprise

Communications

Quickguide
TIMIO. by CAESAR

ACD



Kanal- und Gruppenanmeldung

An- und Abmeldung von Gruppen und Eingangskanälen

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

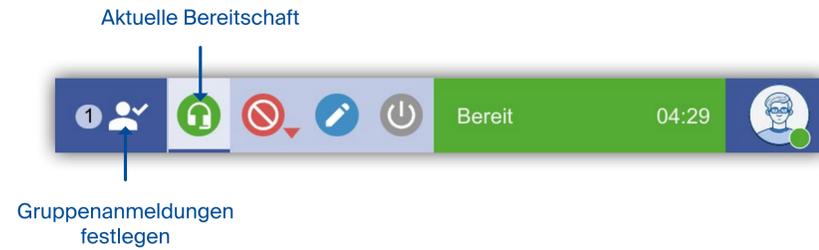
Agentenansicht

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

The screenshot shows the TIMIO by CAESAR interface. At the top, there is a search bar and a status bar with icons for user, group, and status. The main content area is divided into several sections: a navigation bar with 'WÄHLEN', 'JOURNAL', and 'VERPASS'; a 'WILLKOMMEN' section with 'PORTAL' and 'Kontakt' options; a 'Marketing' group overview with a 'Ticker-Meldung'; an 'Agenten' section showing a list of agents (Jens Lechner, Timm Strasser, Verena Weiss) with their status icons; and a 'Wartefeld' section showing a queue of requests. The interface is designed for managing contact center operations and agent status.

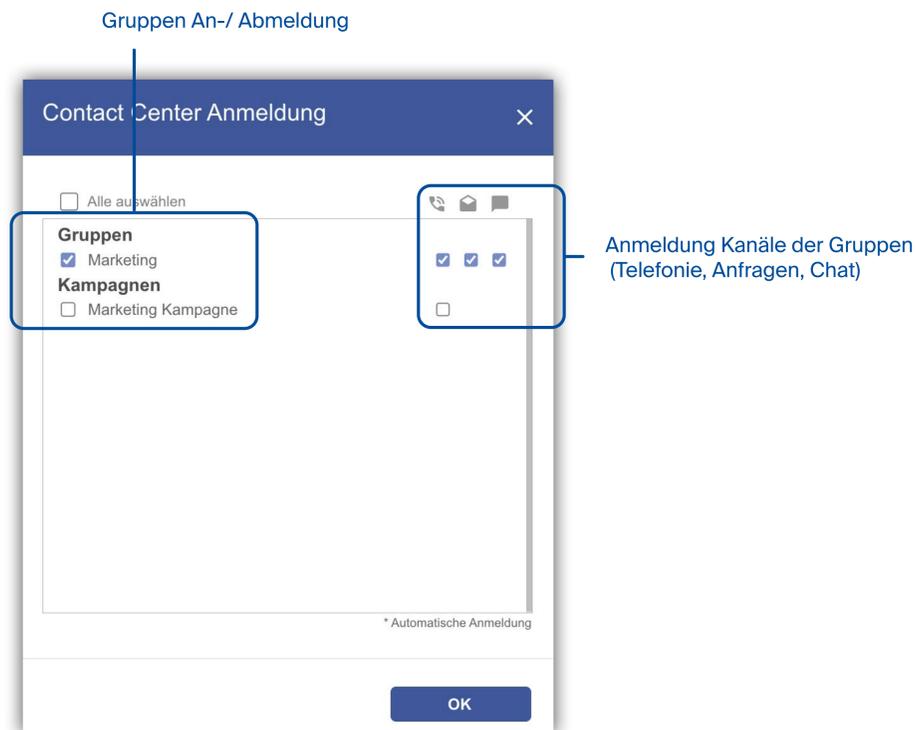


Agentenstatus setzen



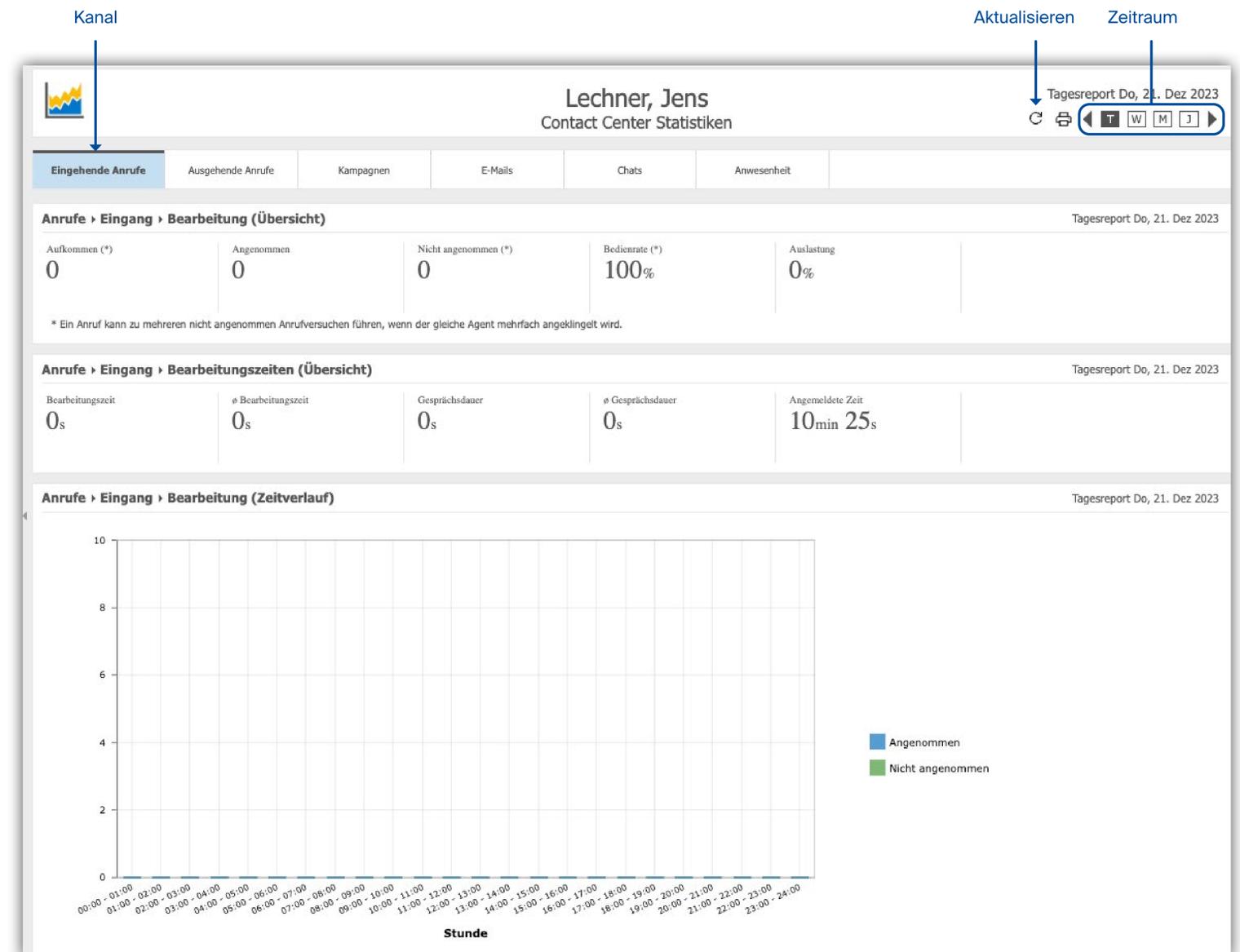
Klicken Sie in der Titelleiste auf den gewünschten Agentenstatus. Klicken Sie auf das Personensymbol neben den Agentenstatusknöpfen. Hier können Sie Ihre Anmeldungen an Gruppen und Kanälen verwalten.

Gruppen An-/ Abmeldung



Persönliche Statistiken anzeigen

Wählen Sie den Bereich Statistiken aus dem Aktionsbereich.





Eingehende Contact Center Anrufe

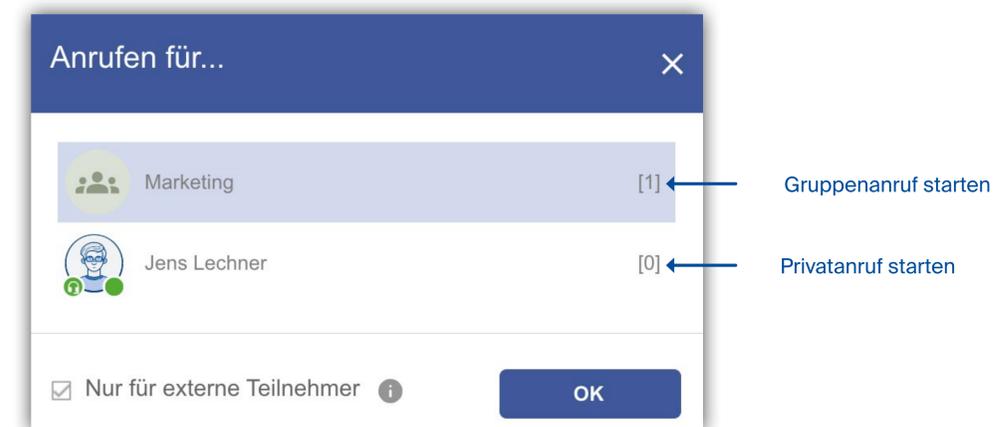
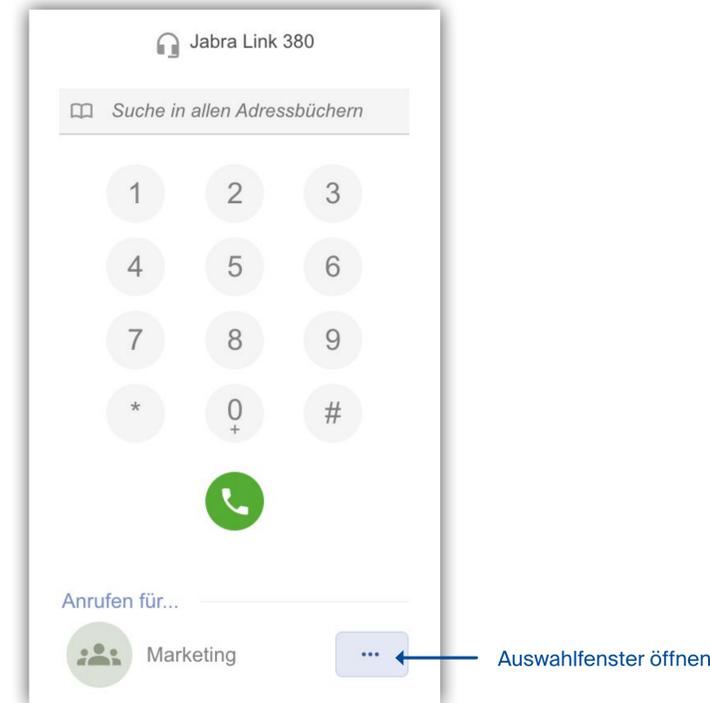
Wenn Ihnen ein Anruf über die Contact Center Gruppe angezeigt wird, sehen Sie Folgendes:



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.