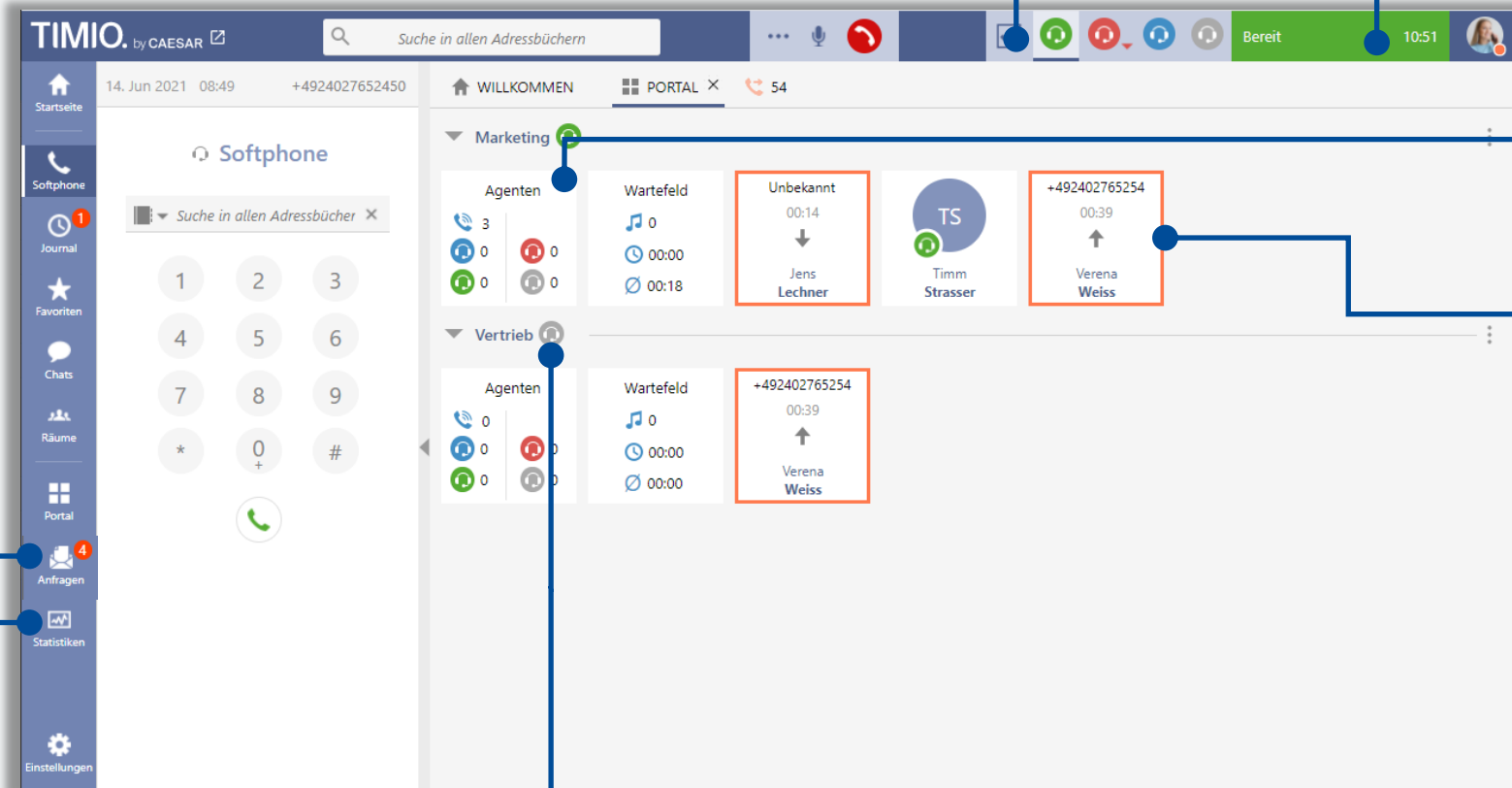




Startseite



Anmeldung
Contact Center Anmeldung
oder Bereitschaft ändern

Agentenstatus
Aktueller Status inkl.
Statusdauer

Dashboardwerte
Gruppenübersicht über
angemeldete und verfügbare
Agenten

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

Anfragenmanagement
Bearbeiten Sie hier die
Anfragen Ihrer Gruppen

Agentenstatistik
Statistiken zu Anrufen,
Nachrichten, Chat und
Anwesenheit

Kanal- und Gruppenanmeldung
An- und Abmelden von Gruppen und
Eingangskanälen



Agentenstatus und Statistiken

Agentenstatus setzen



Klicken Sie in der Titelleiste auf den gewünschten Agentenstatus.

Aktuelle Bereitschaft

Gruppenanmeldungen festlegen

Gruppen An-/Abmeldung

Gruppen - An-/Abmeldung



Klicken Sie auf die Checkbox neben den Agentenstatusknöpfen. Hier können Sie Ihre Anmeldungen an Gruppen und Kanälen verwalten.

Anmeldung Kanäle der Gruppen (Telefonie, Anfragen, Chat)

Persönliche Statistiken anzeigen

Wählen Sie die Option **Statistiken** aus der linken Menüleiste.

Kanal Aktualisieren Zeitraum

Lechner, Jens
Contact Center Statistiken
Tagesreport Mo, 14. Jun 2021

Eingehende Anrufe Ausgehende Anrufe Kampagnen E-Mails Chats Anwesenheit

Anrufe > Eingang > Bearbeitung (Übersicht)

Angeboten	Angenommen	Nicht angenommen	Bedienrate	Auslastung
14	13	1	93 %	6 %

Anrufe > Eingang > Bearbeitungszeiten (Übersicht)

Bearbeitungszeit	Ø Bearbeitungszeit	Gesprächszeit	Ø Gesprächszeit
33 min	2 min 34 s	29 min	2 min

Anrufe > Eingang > Bearbeitung (Zeitverlauf)

■ Angenommen
■ Nicht angenommen

Stunde

► Detaillierte Statistiken anzeigen



Anruf starten und annehmen

Eingehende Contact Center Anrufe

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

Eingehender Ruf

FM **Fabian Messing**
+49 (170) 4919396

Gruppe: Hotline
Wartezeit: 00:00

Hier könnten weitere Infos stehen:
CRMentryId: 2FFC244A-1DCD-EB11-811F-0050569C6AEE

Weiterleiten Ablehnen Annehmen

Anruferinformationen

Contact Center Informationen

Handlungsoptionen

Falls konfiguriert erscheint ein Formular. Beinhaltet das Formular Pflichtfelder (mit * gekennzeichnet), bleibt das Formular solange aktiv, bis diese ausgefüllt wurden.

Ausgehende Contact Center Anrufe starten

Telefonie

Suche in allen Adressbüchern

1 2 3
4 5 6
7 8 9
* 0 #
+
Anrufen für...

Kundensupport

Auswahlfenster öffnen

Zuerst wählen Sie aus, für welche Gruppe Sie telefonieren möchten. Anschließend starten Sie einen Anruf über das Wählfeld oder einen Kontakteintrag.

Anrufen für...

Kundensupport [1]

Dirk Braun [0]

Gruppenanruf starten

Privatanruf starten

OK

Im Fenster die gewünschte Contact Center Gruppe auswählen.