Funktionen

Dieses Kapitel stellt Ihnen die einzelnen **Funktionen der TIMIO App für Microsoft Teams** vor.

Der Aufbau folgt dabei der **Menüleiste der App**: Wir gehen die Reiter von **links nach rechts** durch – von den **Anrufen** über die **Adressen** bis hin zu **Portal**, **Dashboard** und **Report**. Anschließend widmen wir uns den **Agentenfunktionen** ganz rechts in der Steuerungsleiste, über die Sie Ihren **Bereitschaftsstatus** setzen und sich an Ihren **Gruppen an- und abmelden**.

Jede Seite behandelt genau einen Bereich, sodass Sie entweder der Reihe nach einsteigen oder gezielt die Funktion nachschlagen können, die Sie gerade benötigen.

- Anrufe
- Adressen
- Portal
- Report
- Agenten Funktionen

Anrufe

> Auf dieser Seite wird der Bereich „Anrufe" im Detail erläutert, inklusive der einzelnen Funktionen wie **Wählen**, **Verlauf**, **Geräteauswahl** und **Rufumleitung**, die Ihnen verschiedene Möglichkeiten rund um Ihre Anrufverwaltung bieten. Darüber hinaus erfahren Sie, wie Sie eingehende Anrufe annehmen und weiterleiten.

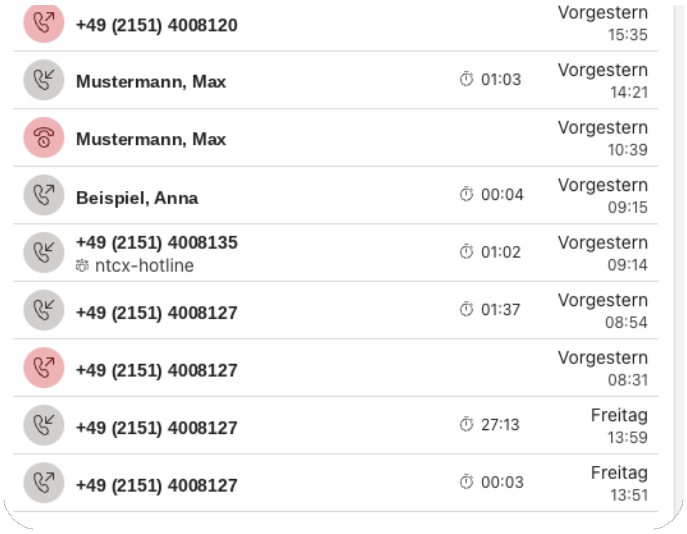
Wählen



Über den **Ziffernblock** können Sie eine Telefonnummer manuell eingeben und mit einem Klick auf **Anrufen** direkt anrufen.

Alternativ haben Sie die Möglichkeit, über das **Suchfeld** oberhalb des Ziffernblocks nach einem Kontakt zu suchen. Über das Auswahlmenü legen Sie fest, ob in **allen Adressbüchern** oder nur in einem bestimmten Adressbuch gesucht wird.

Mehr Informationen rund um die Kontaktsuche finden Sie hier: ***Adressen***



Verlauf

Im **Verlauf** sehen Sie eine chronologische Übersicht all Ihrer Anrufe – sowohl ein- als auch ausgehende sowie verpasste Anrufe.

Zu jedem Eintrag werden Ihnen der **Gesprächspartner**, die **Gruppe**, über die der Anruf zugestellt wurde, die **Gesprächsdauer** sowie **Datum und Uhrzeit** angezeigt.

Ist der Kontakt in einem Adressbuch hinterlegt, erscheint anstelle der Rufnummer sein Name.

Geräteauswahl



Stehen Ihnen mehrere Endgeräte zur Verfügung, wird Ihnen unten links das **aktuell genutzte Gerät** angezeigt – also das Telefon, über das Ihre Gespräche geführt werden.

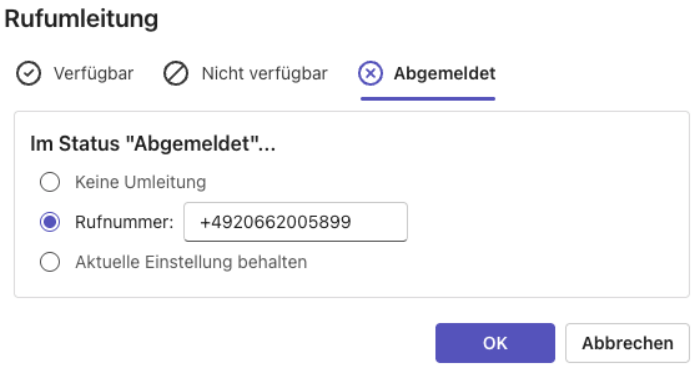
Über das Auswahlmenü daneben können Sie jederzeit zwischen den verfügbaren Geräten wechseln.

Rufumleitung



Unterhalb der Geräteauswahl sehen Sie Ihre aktuelle Umleitung – im Standard **Nicht umgeleitet**. Ein Klick darauf öffnet den Dialog **Rufumleitung**.

Die Umleitung wird **getrennt für jeden Bereitschaftsstatus** festgelegt. Wählen Sie daher oben zunächst den Status **Verfügbar**, **Nicht verfügbar** oder **Abgemeldet** aus und legen Sie anschließend fest, was in diesem Status mit eingehenden Anrufen passieren soll:



- **Keine Umleitung:** Anrufe werden an Sie zugestellt.
- **Rufnummer:** Anrufe werden an die eingetragene Zielrufnummer umgeleitet.
- **Aktuelle Einstellung behalten:** Die bisherige Einstellung für diesen Status bleibt unverändert.

Bestätigen Sie Ihre Auswahl mit **OK**. Die aktive Umleitung wird Ihnen anschließend wieder unten links angezeigt.

Eingehender Anruf

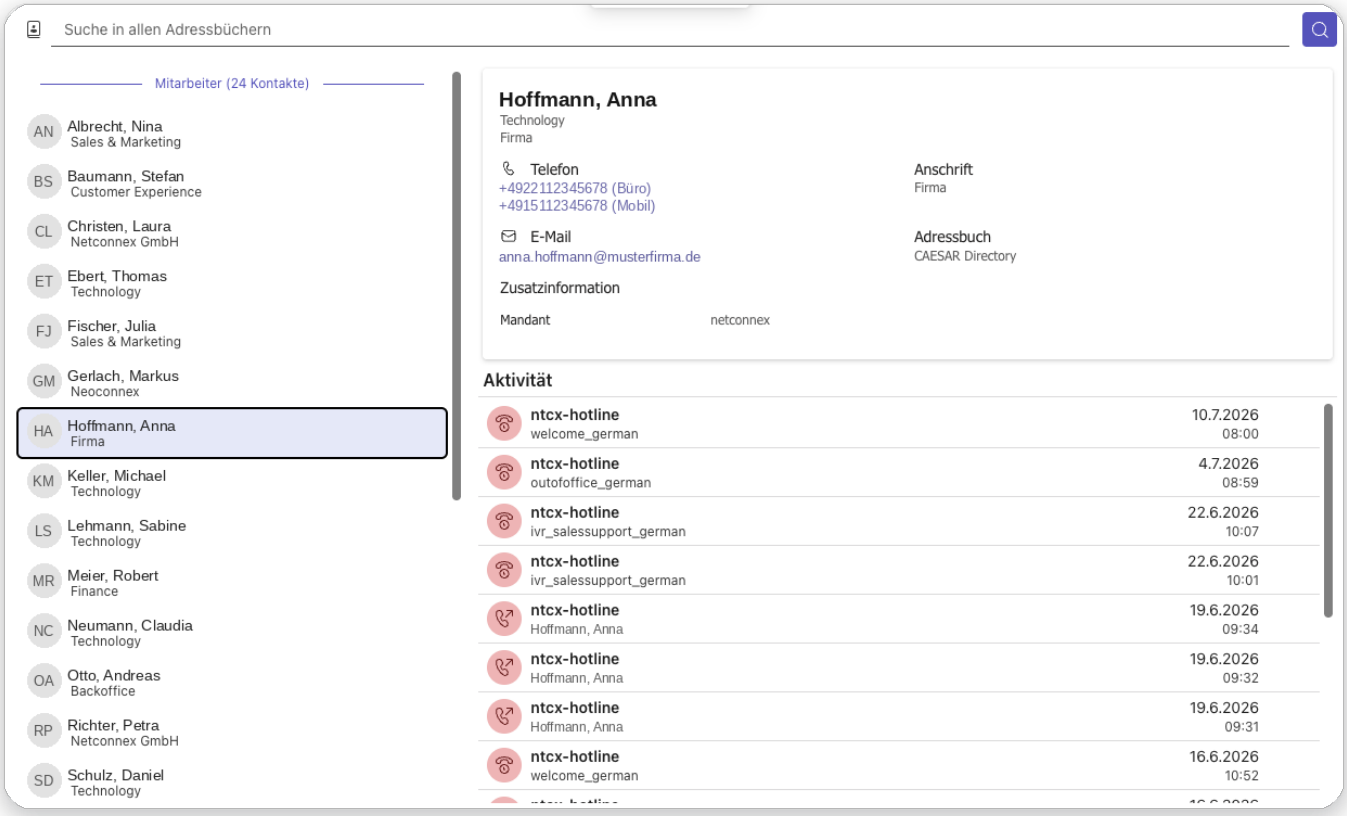
[Ergänzen: Ansicht bei einem eingehenden Anruf – Anzeige des Anrufers und die verfügbaren Optionen]

Gesprächsfenster

[Ergänzen: Ansicht während des Gesprächs – Anruferinformationen, Gruppe und Wartezeit, Gesprächsdauer, Aufzeichnung, Weiterleiten, Auflegen]

Adressen

> Auf dieser Seite wird der Bereich „Adressen" im Detail erläutert. Sie erfahren, **wie Sie in den Unternehmensadressbüchern nach Kontakten suchen**, welche Informationen Ihnen zu einem Kontakt angezeigt werden und welche Aktionen Sie direkt aus der Kontaktansicht heraus starten können.



Kontakt suchen

Geben Sie im **Suchfeld** den gesuchten Namen, die Firma oder eine Rufnummer ein und starten Sie die Suche über das **Lupensymbol**. Bereits während der Eingabe werden Ihnen passende Treffer angezeigt.

Über das **Symbol links neben dem Suchfeld** legen Sie fest, in welchen Adressbüchern gesucht wird. Stehen Ihnen mehrere Adressbücher zur Verfügung, können Sie die Suche so gezielt auf ein bestimmtes Adressbuch einschränken.

Trefferliste

Links werden Ihnen alle gefundenen Kontakte untereinander angezeigt. Zu jedem Eintrag sehen Sie den **Namen**, die zugehörige **Firma** sowie den **Präsenzstatus** des Kontakts.

Ein Klick auf einen Eintrag öffnet die Detailansicht des Kontakts auf der rechten Seite.

Kontaktdetails

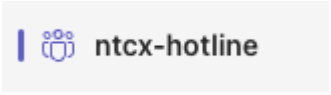
In der Detailansicht erhalten Sie alle zum Kontakt hinterlegten Informationen: **Name**, **Abteilung** und **Firma**, die verfügbaren **Rufnummern** – jeweils gekennzeichnet nach Büro und Mobil –, die **Adresse** sowie die **E-Mail-Adresse**.

Unter **Adressbuch** wird Ihnen zusätzlich angezeigt, aus welcher Quelle der Kontakt stammt. So erkennen Sie auf einen Blick, ob es sich zum Beispiel um einen Eintrag aus dem internen Verzeichnis oder aus einem angebundenen CRM handelt.

Portal

> Auf dieser Seite wird der Bereich „Portal" im Detail erläutert. Das Portal ist Ihre **Echtzeitübersicht über Ihre Gruppen** – Sie sehen hier auf einen Blick, wie viele Anrufe und Chats aktuell anstehen, wie sich Ihre Gruppe zusammensetzt und in welchem Status sich Ihre Kolleginnen und Kollegen befinden.

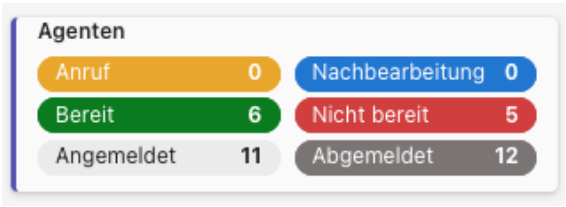
Gruppenauswahl



Links werden Ihnen alle Gruppen angezeigt, für die Sie freigegeben sind. Über einen Klick auf eine Gruppe rufen Sie deren Übersicht auf.

Agentenübersicht

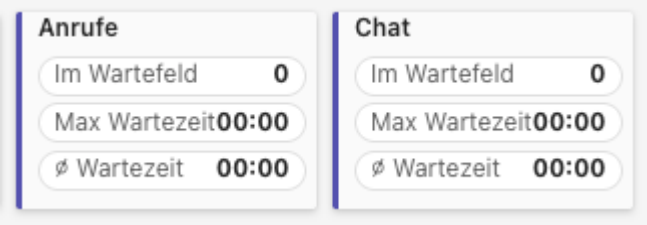
Der Kasten **Agenten** zeigt Ihnen in Echtzeit, wie sich Ihre Gruppe aktuell verteilt:



Wert	Bedeutung
Anruf	Agenten, die gerade ein Gespräch führen
Nachbearbeitung	Agenten, die sich in der Nachbearbeitungszeit befinden
Bereit	Agenten, die für die Verteilung zur Verfügung stehen
Nicht bereit	Angemeldete Agenten, die aktuell keine Gruppenanrufe erhalten
Angemeldet	Alle an der Gruppe angemeldeten Agenten

Wert	Bedeutung
Abgemeldet	Agenten, die aktuell nicht angemeldet sind

Wartefeldansicht



Die Kästen **Anrufe** und **Chat** zeigen Ihnen die aktuelle Auslastung der jeweiligen Kanäle. Angezeigt werden die Anzahl der Kontakte **im Wartefeld**, die **maximale Wartezeit** sowie die **durchschnittliche Wartezeit**.

Dashboardwerte

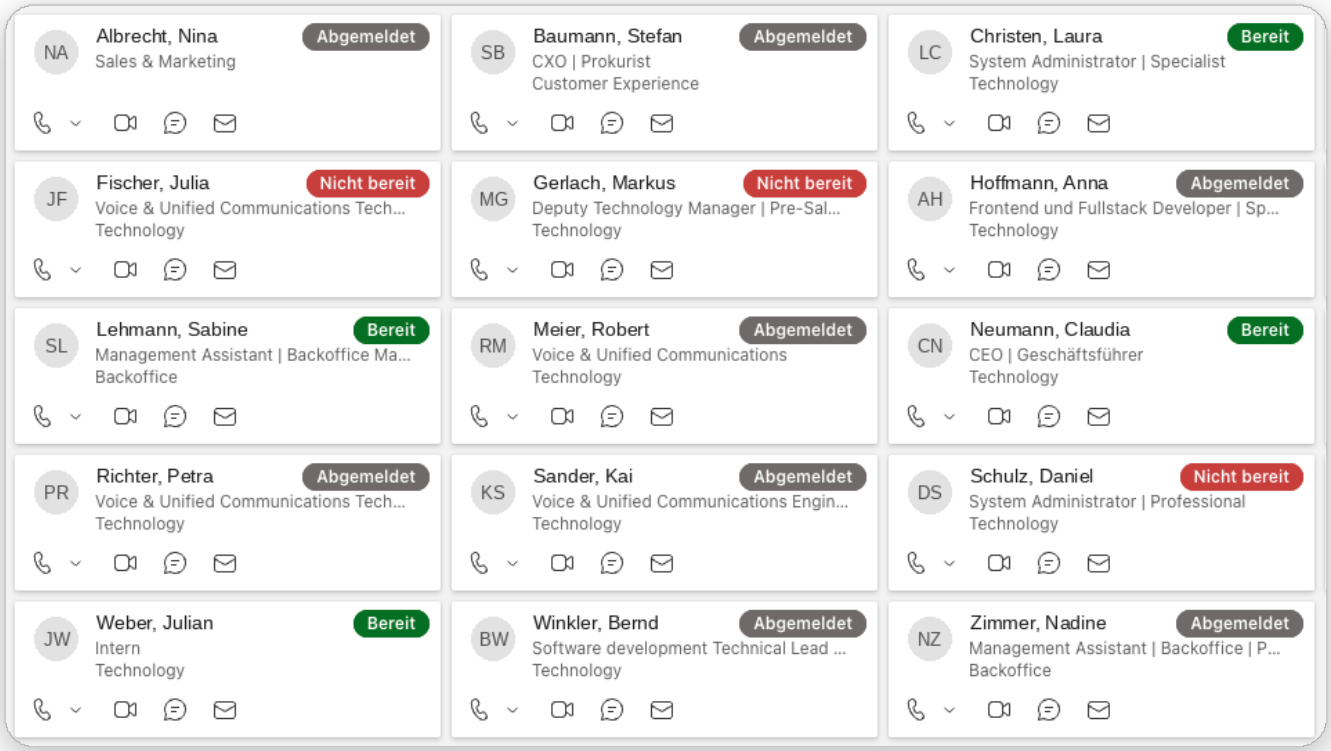


Unterhalb der Wartefeldansicht werden Ihnen die für Ihre Gruppe konfigurierten **Dashboardwerte** angezeigt, zum Beispiel die aktuell eingehenden Anrufe.

Agenten der Gruppe

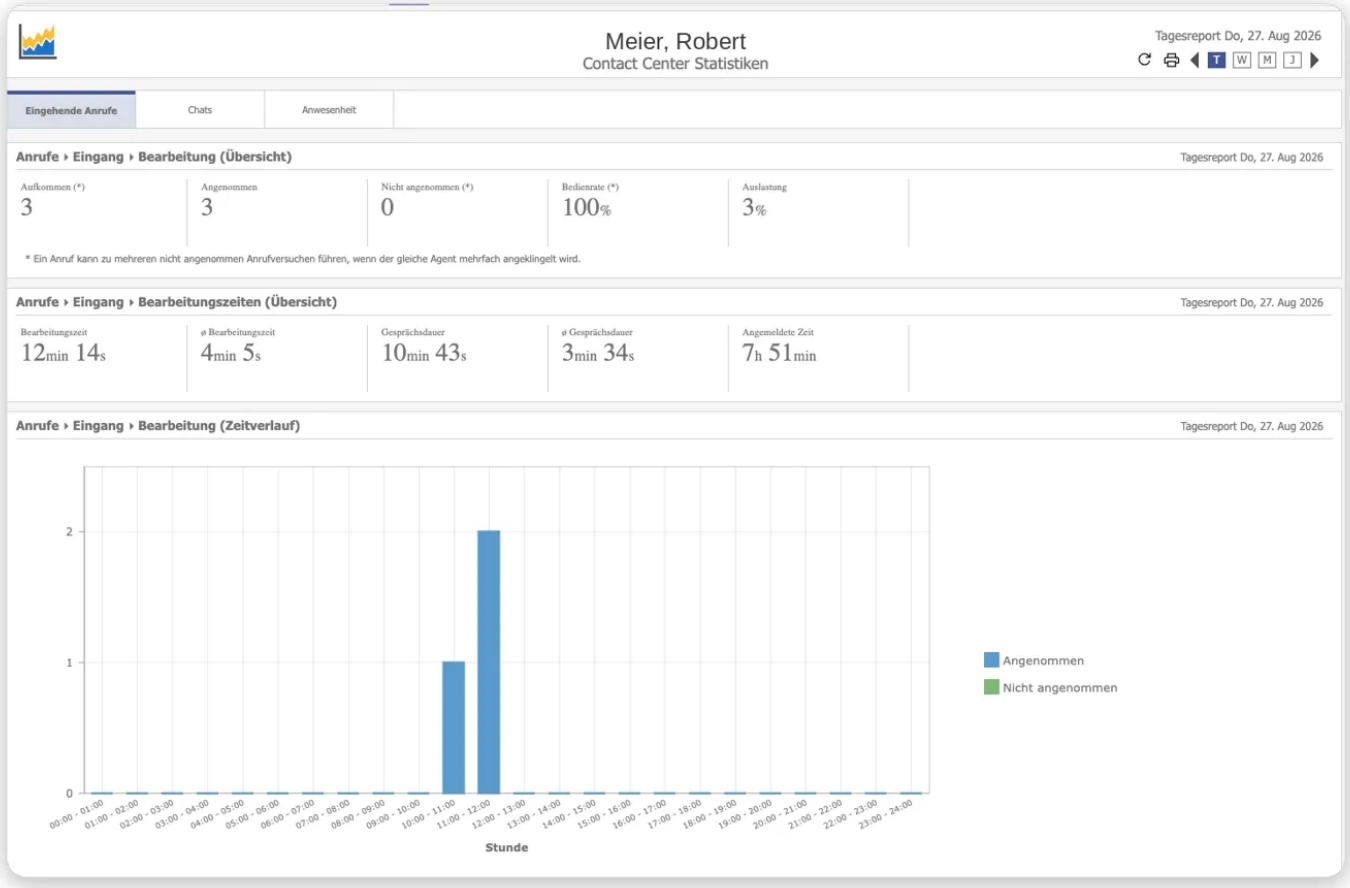
Im unteren Bereich sehen Sie alle Mitglieder der Gruppe als einzelne Kacheln. Jede Kachel enthält den **Namen**, die **Funktion** und die **Abteilung** sowie rechts oben den aktuellen **Agentenstatus** – zum Beispiel **Bereit**, **Nicht bereit** oder **Abgemeldet**.

Über die Symbole am unteren Rand der Kachel können Sie Ihre Kolleginnen und Kollegen direkt kontaktieren – per **Anruf**, **Videoanruf**, **Chat** oder **E-Mail**.



Report

Auf dieser Seite erfahren Sie, wie Sie den Aktionsbereich **„Report"** nutzen können, um Ihre persönlichen Leistungsdaten und die für Sie freigegebenen Reports einzusehen und auszuwerten. Sie lernen, wie Sie Reports auswählen, zwischen Auswertungen und Zeiträumen wechseln und die wichtigsten Kennzahlen richtig interpretieren.



Ihre Funktionen im Überblick

Report auswählen

In der linken Spalte werden Ihnen alle Reports angezeigt, die für Sie freigegeben sind. Die Auflistung erfolgt nach **Ihrem eigenen Namen** und nach den **Gruppen**, für die Sie berechtigt sind. Unterhalb des jeweiligen Eintrags wählen Sie den gewünschten Report per Klick aus.

> **Hinweis** Ob Ihnen mehrere Reports zur Verfügung stehen, hängt von Ihren Berechtigungen und der Systemkonfiguration ab. Als Agent sehen Sie in der Regel Ihren persönlichen Report und somit steht keine Reportauswahl zur verfügung, Teamleiter zusätzlich die Reports ihrer Gruppen.

Auswertung wählen

Im Kopfbereich stehen Ihnen mehrere Register zur Verfügung, über die Sie die gewünschte Auswertung aufrufen:

- **Eingehende Anrufe** *(standardmäßig ausgewählt)*
- **Chats**
- **Anwesenheit**

Die Anzeige passt sich Ihrer Auswahl automatisch an.

Zeitraum-Auswahl

Oben rechts legen Sie fest, für welchen Zeitraum Sie den Report einsehen möchten:

- **T** – Tagesreport
- **W** – Wochenreport
- **M** – Monatsreport
- **J** – Jahresreport

Über die **Pfeile** links und rechts daneben wechseln Sie zum vorherigen oder nächsten Intervall. Der ausgewählte Zeitraum wird Ihnen darüber sowie in jedem Block rechts angezeigt.

Report aktualisieren und drucken

Über das **Aktualisieren-Symbol** oben rechts laden Sie den Report neu, um die aktuellsten Daten anzuzeigen. Mit dem **Drucker-Symbol** daneben können Sie den angezeigten Report ausdrucken.

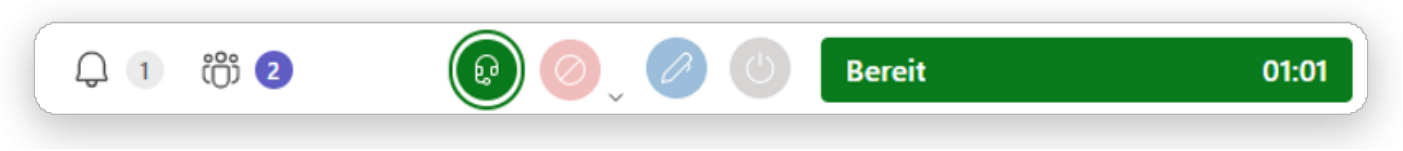
Glossar - Erklärung der wichtigsten Kennzahlen

Begriff	Beschreibung
Aufkommen	Anzahl der insgesamt eingegangenen Anrufe
Angenommen	Die Anzahl aller Anrufe, die mit einem Agenten verbunden waren
Nicht angenommen	Anzahl der Anrufe, die nicht von einem Agenten angenommen wurde (Verloren, Anrufbeantworter etc.)

Begriff	Beschreibung
Bedienrate	Anteil der angenommenen Anrufe im Verhältnis zum gesamten Aufkommen
Auslastung	Prozentualer Anteil der Gesprächszeit an Ihrer gesamten angemeldeten Zeit
Bearbeitungszeit	Summe der Bearbeitungszeit (= Gesprächs- plus Nachbearbeitungszeit) aller angenommenen Anrufe
⌀ Bearbeitungszeit	Durchschnittliche Bearbeitungszeit (= Gesprächs- plus Nachbearbeitungszeit) aller angenommenen Anrufe
Gesprächsdauer	Summe der Gesprächsdauer aller angenommenen Anrufe
⌀ Gesprächsdauer	Durchschnittliche Dauer des Gesprächsanteils ohne Nachbearbeitung
Angemeldete Zeit	Gesamtzeit, in der Sie im Contact Center angemeldet waren

Agenten Funktionen

> Auf dieser Seite erfahren Sie, wie Sie die **Agentenfunktionen** in der rechten Hälfte der Steuerungsleiste nutzen. Dort verwalten Sie Ihre Anmeldung an den Contact Center Gruppen, setzen Ihren Bereitschaftsstatus und sehen Meldungen Ihrer Teamleiter.



Ihre Funktionen im Überblick

Tickermeldungen

Über das **Glockensymbol** erhalten Sie Tickermeldungen Ihrer Teamleiter – zum Beispiel Hinweise zu einer aktuellen Störung oder zu erhöhtem Anrufvolumen. Liegen Meldungen vor, wird die Anzahl direkt am Symbol angezeigt. Ein Klick darauf öffnet die Meldungen.

Gruppenanmeldung

Über das **Gruppensymbol** öffnen Sie die Ansicht **Meine Gruppen-Anmeldung**. Hier sehen Sie alle Contact Center Gruppen, für die Sie berechtigt sind, und melden sich über den jeweiligen Schalter an oder ab. Die Ziffer am Symbol zeigt Ihnen, an wie vielen Gruppen Sie aktuell angemeldet sind.

Bereitschaftsstatus

Rechts neben dem Gruppensymbol setzen Sie über die runden Schaltflächen Ihren Bereitschaftsstatus im Contact Center. Damit steuern Sie, ob Ihnen Kontakte zugestellt werden:

- **Bereit:** Sie stehen für die Verteilung zur Verfügung und erhalten Anrufe, Anfragen und Chats.
- **Nicht bereit:** Sie sind angemeldet, erhalten aber vorübergehend keine Kontakte. Über den kleinen Pfeil darunter können Sie einen Grund auswählen, sofern Gründe konfiguriert sind.
- **Nachbearbeitung:** Der Kontakt ist beendet, Sie benötigen aber noch Zeit für die Dokumentation. Sie erhalten in dieser Zeit keine neuen Kontakte.

- **Abgemeldet:** Sie sind vom Contact Center abgemeldet und werden nicht in die Verteilung einbezogen.

Aktueller Status

Im farbigen Feld daneben wird Ihnen Ihr **aktueller Status** angezeigt – zusammen mit der **Dauer**, die Sie sich bereits in diesem Status befinden. So haben Sie jederzeit im Blick, wie lange Sie zum Beispiel schon in der Nachbearbeitung sind.

Präsenzabgleich mit Microsoft Teams

TIMIO kann Ihren **Microsoft Teams Status** automatisch übernehmen. Wechseln Sie also in Teams beispielsweise in ein Meeting, wird Ihr Status auch in TIMIO entsprechend angepasst – Sie müssen ihn nicht doppelt pflegen.

Der Abgleich erfolgt anhand einer festen Zuordnung. Diese kann in Ihrer Umgebung wie folgt aussehen:

Status in Microsoft Teams	Status in TIMIO
Verfügbar	Anwesend – „In Teams bereit"
Als abwesend anzeigen	Abwesend – „In Teams abwesend"
Bin gleich zurück	Pause – „In Teams gleich zurück"
Beschäftigt	Nicht stören – „In Teams beschäftigt"
Bitte nicht stören	Nicht stören – „In Teams bitte nicht stören"
Im Gespräch	Nicht stören – „In Teams im Gespräch"
In Konferenz	Nicht stören – „In Teams in Konferenz"

> **Hinweis** Die Zuordnung wird durch die Administration festgelegt und kann von der obenstehenden Übersicht abweichen.