

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.