# 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

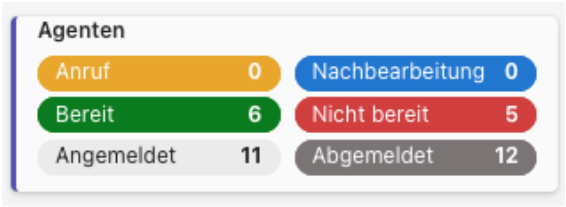



Links werden Ihnen alle Gruppen angezeigt, für die Sie freigegeben sind. Über einen Klick auf eine Gruppe rufen Sie deren Übersicht auf.

---

## Agentenübersicht

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

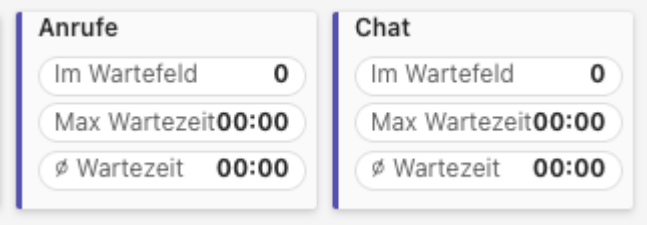



| Wert | Bedeutung |
|---|---|
| **Anruf** | Agenten, die gerade ein Gespräch führen |
| **Nachbearbeitung** | Agenten, die sich in der Nachbearbeitungszeit befinden |
| **Bereit** | Agenten, die für die Verteilung zur Verfügung stehen |
| **Nicht bereit** | Angemeldete Agenten, die aktuell keine Gruppenanrufe 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



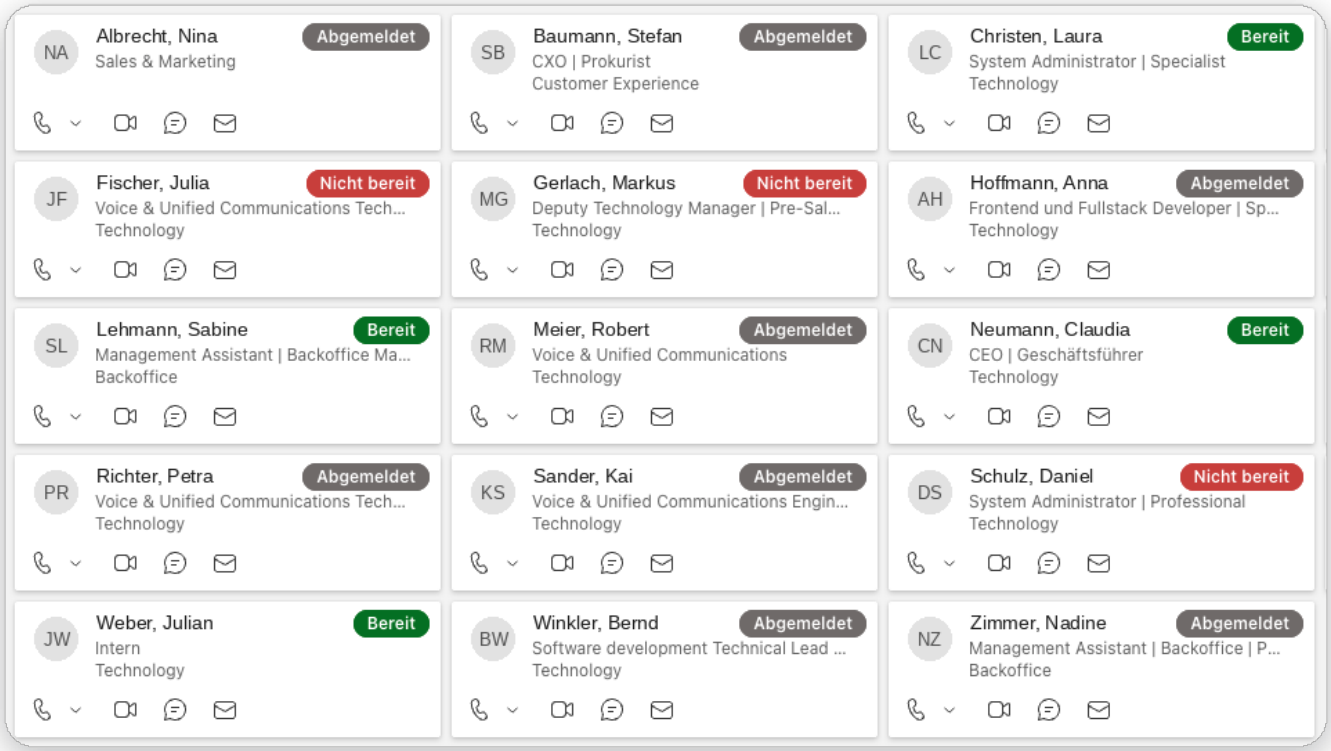

Unterhalb der Wartefeldansicht werden Ihnen die für Ihre Gruppe konfigurierten **Dashboardwerte** angezeigt, zum Beispiel die aktuell eingehenden Anrufe.

---

## 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**.




---

Revision #7
Created 2026-08-25 13:51:06 UTC by Lukas Haag
Updated 2026-08-27 13:53:46 UTC by Lukas Haag