

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.

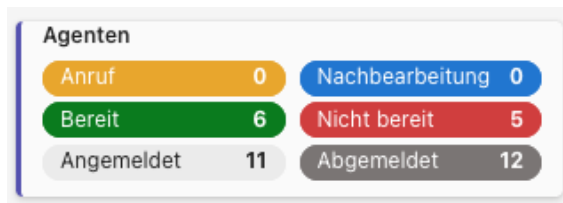
Gruppenauswahl



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

Agentenübersicht

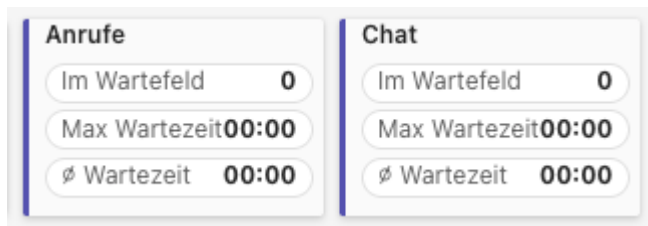
Der Kasten **Agenten** zeigt Ihnen in Echtzeit, wie sich Ihre Gruppe aktuell verteilt:



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**.

NA Albrecht, Nina Sales & Marketing Abgemeldet     	SB Baumann, Stefan CXO Prokurist Customer Experience Abgemeldet     	LC Christen, Laura System Administrator Specialist Technology Bereit     
JF Fischer, Julia Voice & Unified Communications Tech... Technology Nicht bereit     	MG Gerlach, Markus Deputy Technology Manager Pre-Sal... Technology Nicht bereit     	AH Hoffmann, Anna Frontend und Fullstack Developer Sp... Technology Abgemeldet     
SL Lehmann, Sabine Management Assistant Backoffice Ma... Backoffice Bereit     	RM Meier, Robert Voice & Unified Communications Technology Abgemeldet     	CN Neumann, Claudia CEO Geschäftsführer Technology Bereit     
PR Richter, Petra Voice & Unified Communications Tech... Technology Abgemeldet     	KS Sander, Kai Voice & Unified Communications Engin... Technology Abgemeldet     	DS Schulz, Daniel System Administrator Professional Technology Nicht bereit     
JW Weber, Julian Intern Technology Bereit     	BW Winkler, Bernd Software development Technical Lead ... Technology Abgemeldet     	NZ Zimmer, Nadine Management Assistant Backoffice P... Backoffice Abgemeldet     

Revision #7

Created 25 August 2026 13:51:06 by Lukas Haag

Updated 27 August 2026 13:53:46 by Lukas Haag