Bereitschaftsstatus

> Auf dieser Seite finden Sie eine kompakte **Übersicht** über die **ACD-Bereitschaftsstatus** in TIMIO, deren Bedeutung, die **Verbindung zum CTI-Präsenzstatus** sowie Hinweise zum Setzen des Status und zur An- bzw. Abmeldung von ACD-Gruppen.

Einleitung: ACD-Bereitschaftsstatus und CTI-Präsenz im Zusammenspiel

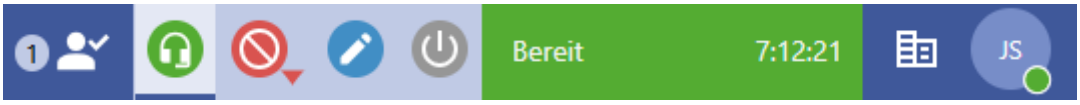
Die **ACD-Bereitschaftsstatus** in TIMIO steuern gezielt die **Erreichbarkeit** innerhalb des **Contact Centers**. Sie sind unabhängig von den allgemeinen CTI-Präsenzeinstellungen, jedoch ergänzen sich beide Systeme in ihrer Funktion.

Während der CTI-Präsenzstatus (z. B. „Anwesend“, „Abwesend“, „Im Gespräch“) vor allem die generelle Erreichbarkeit im Unternehmen anzeigt, regelt der **ACD-Status** ausschließlich die **Bereitschaft** für **Anrufe** aus **ACD-Gruppen**. Er signalisiert dem System, ob Sie für eingehende Gruppenanrufe zur Verfügung stehen oder nicht.

Beispiel für die Abhängigkeit:
Ein Mitarbeiter kann im CTI-System als „Anwesend“ markiert sein, jedoch gleichzeitig im ACD-Status auf „Nicht Bereit“ stehen. In diesem Fall können Kolleginnen und Kollegen weiterhin Direktanrufe tätigen, während Anrufe aus ACD-Warteschlangen nicht zugestellt werden. Erst bei aktivem Status „Bereit“ im ACD-System erfolgt eine Einreihung in die Anrufverteilung der zuständigen Gruppen.

Bereitschaftsstatus setzen

Über die farbigen Symbole in der Leiste kann der ACD-Bereitschaftsstatus per Klick schnell gesetzt werden. Der aktuell aktive Status ist dabei durch eine hellere Hinterlegung und einen feinen Unterstrich hervorgehoben. Rechts daneben zeigt ein farblich passender Block den Namen des gewählten Status sowie die bisherige Dauer an. Eine detaillierte Erläuterung zu den einzelnen Status folgt im Anschluss.

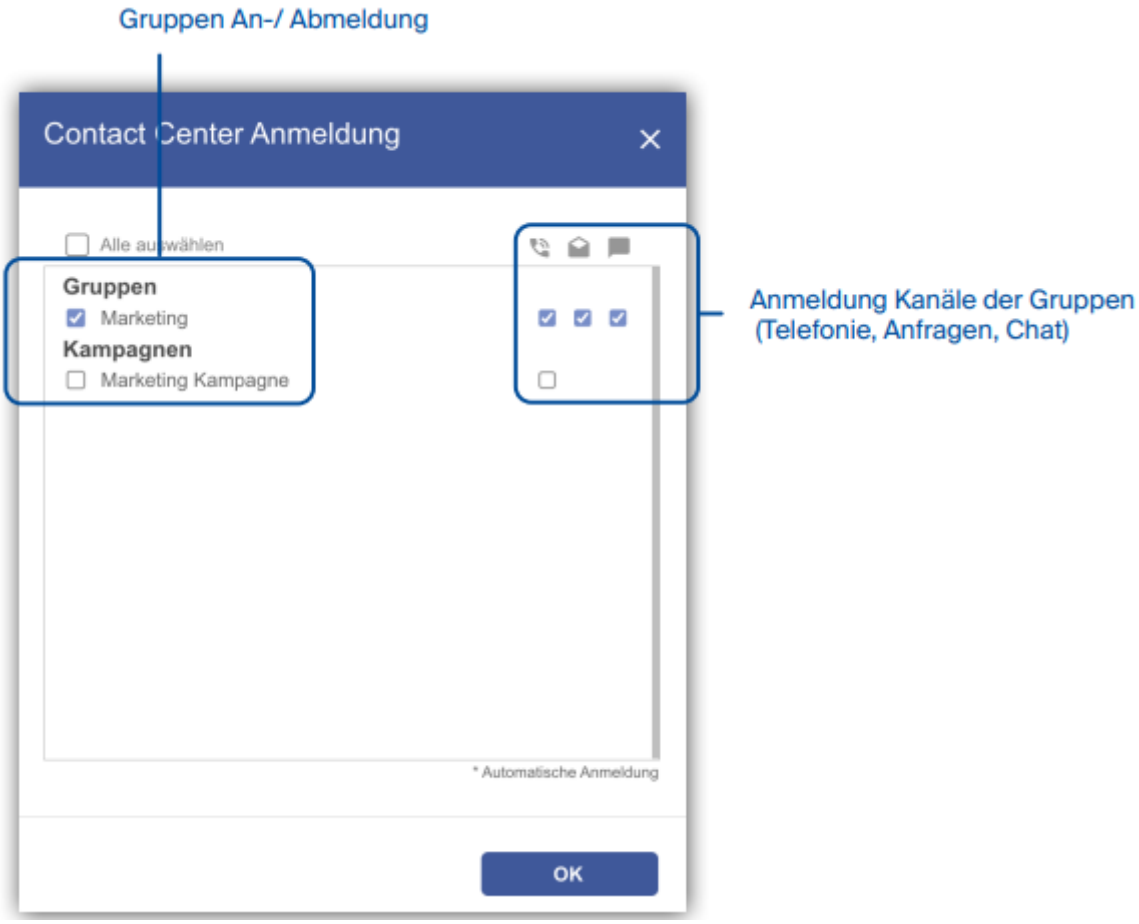


Statusübersicht-ACD

	Der Status **„Bereit“** signalisiert, dass Sie aktiv im Contact Center eingeloggt und für eingehende ACD-Anrufe verfügbar sind. In diesem Zustand nehmen Sie aktiv an der automatischen Anrufverteilung teil.
	Mit dem Status **„Nicht Bereit“** sind Sie weiterhin im System angemeldet, jedoch vorübergehend nicht für die ACD erreichbar. Der rote Pfeil unter dem Symbol weist darauf hin, dass zusätzlich ein spezifischer Grund für den Status ausgewählt werden kann *(Sonstige / Pause)*. Dieser Grund ist für Kolleginnen und Kollegen sichtbar.
	Der Status **„Nachbearbeitung“** tritt in der Regel automatisch nach einem abgeschlossenen Gespräch auf, kann aber auch manuell ausgewählt werden. Er dient dazu, administrative Tätigkeiten wie die Dokumentation des Gesprächs oder die Nachverfolgung durchzuführen. Während der Nachbearbeitung werden keine neuen Anrufe zugestellt.
	Der Status **„Abgemeldet vom Contact Center“** zeigt an, dass Sie nicht im ACD-System angemeldet sind. Sie erhalten keine Anrufe und sind nicht sichtbar für die automatische Verteilung.

Gruppen An-/Abmeldungen

Über das **Personensymbol**  neben den Status-Schaltflächen gelangen Sie zur **Gruppenanmeldung**. Dort können Sie auswählen, bei welchen Gruppen und über welche Kanäle (z. B. Telefonie, Anfragen, Chat) Sie angemeldet sein möchten. Entfernen Sie das Häkchen bei einer Gruppe oder einem Kanal, sind Sie dort nicht mehr angemeldet, das bedeutet, Sie erhalten keine ACD-Anrufe mehr aus dieser Gruppe. Änderungen werden durch einen Klick auf **OK** übernommen.



Revision #26
Created 2025-04-04 12:54:48 UTC by Lukas Haag
Updated 2025-05-26 08:19:56 UTC by Lukas Haag