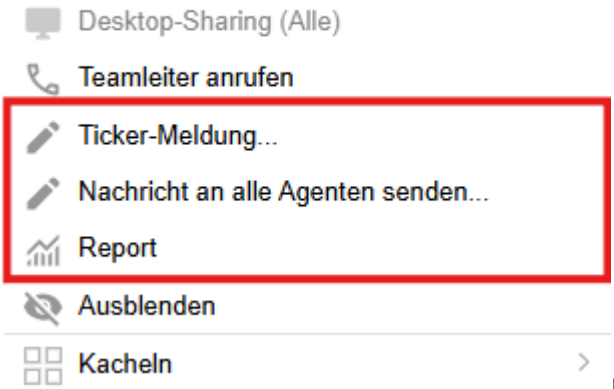
Teamleiterfunktionalitäten

> Auf dieser Seite wird erklärt, welche speziellen Funktionen Ihnen zur Verfügung stehen, wenn Sie als **Teamleiter einer ACD-Gruppe** zugewiesen sind. Diese Funktionen helfen Ihnen, Ihr Team effizient zu unterstützen, Informationen gezielt zu verbreiten und Reports einzusehen, direkt aus dem System heraus.

Teamleiterfunktionen bei einer ACD-Gruppe

Wenn Sie Teamleiter einer ACD-Gruppe sind, erkennen Sie dies am **gelben „T“-Symbol** T neben dem Gruppennamen.
Durch einen Klick auf die **drei Punkte** ⋮ rechts neben der Gruppe öffnen Sie das Kontextmenü mit de Video-Chat (Alle) amleiterfunktionen.



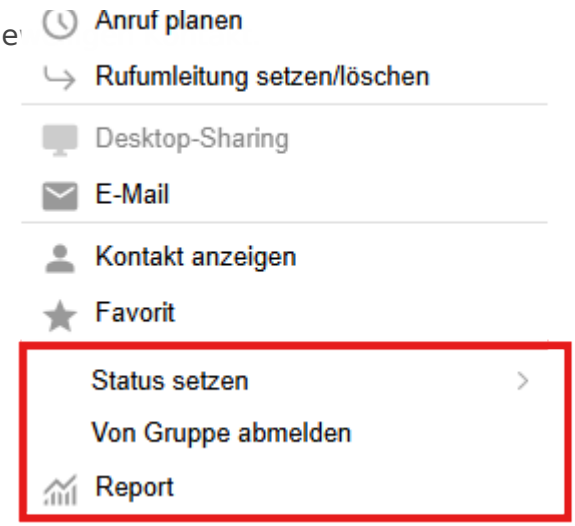
Folgende Funktionen stehen Ihnen dort zur Verfügung:

- **Ticker-Meldung senden**
  Hiermit können Sie eine kurze Information als Ticker an alle Mitglieder der Gruppe senden.
- **Nachricht an alle Agenten senden**
  Verfassen Sie eine Nachricht, die alle Teammitglieder in der Gruppe gleichzeitig erreicht.
- **Report**
  Rufen Sie eine Übersicht der Gruppenaktivitäten und -statistiken ab. Der Report gibt Ihnen Einblick in wichtige Kennzahlen der Gruppe, etwa Anrufaufkommen oder Erreichbarkeiten.

Teamleiterfunktionen bei einzelnen Nutzern

Als Teamleiter haben Sie zusätzlich spezielle Funktionen im Kontextmenü einzelner Nutzer innerhalb Ihrer Gruppe. Diese erreichen Sie ebenfalls über die **drei Punkte** ⋮ neben dem

je



Folgende Funktionen stehen Ihnen hier zur Verfügung:

- **Status setzen**
  Ändern Sie manuell den Bereitschaftsstatus eines Nutzers, z. B. auf „Pause“, „Nicht bereit“ oder „Bereit“.
- **Von Gruppe abmelden**
  Sie können den Agenten temporär aus der ACD-Gruppe abmelden, etwa wenn der Nutzer nicht mehr im Dienst oder anderweitig eingesetzt ist.
- **Report**
  Auch auf Nutzerebene können Sie Reports einsehen, z. B. zur Aktivität des einzelnen Teammitglieds innerhalb der ACD-Gruppe.

Revision #9
Created 2025-04-07 05:55:41 UTC by Lukas Haag
Updated 2025-04-23 07:43:58 UTC by Lukas Haag