

**CAESAR. 2024**

Enterprise

Communications

**Quickguide**  
**TIMIO. 360**

---

Web-Administration

## Benutzerübersicht

Mit einem Klick auf den Benutzernamen können Sie das Bearbeitungsfenster öffnen.

	NAME	E-MAIL	RUFNUMMER (BÜRO)	ABTEILUNG	STATUS
<input type="checkbox"/>	KD Dobbermann, Kimberley	kimberley. .... .com	+492402 123456	Marketing	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	KE egger, kerstin	kerstin.egger@mum.net	+4924027653861	timio360test1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	MH Hofer, Miriam	miriam.hofer@mum.net	+4924027653862	timio360test1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	JK Lechner, Jens	jens.lechner@mum.net	+4924027653864	timio360test1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	UW Winkler, Urs	urs.winkler@mum.net	+4924027653863	timio360test1	<input type="checkbox"/>

## Neuen Benutzer anlegen

Mit einem Klick auf

öffnet sich ein neues Fenster, in dem Sie einen neuen Benutzer anlegen können.

Tragen Sie in die mit \*gekennzeichneten Pflichtfelder die entsprechenden Daten ein und drücken Sie auf **Weiter**, um zum nächsten Bereich zu gelangen.

## Bestehende Benutzer bearbeiten

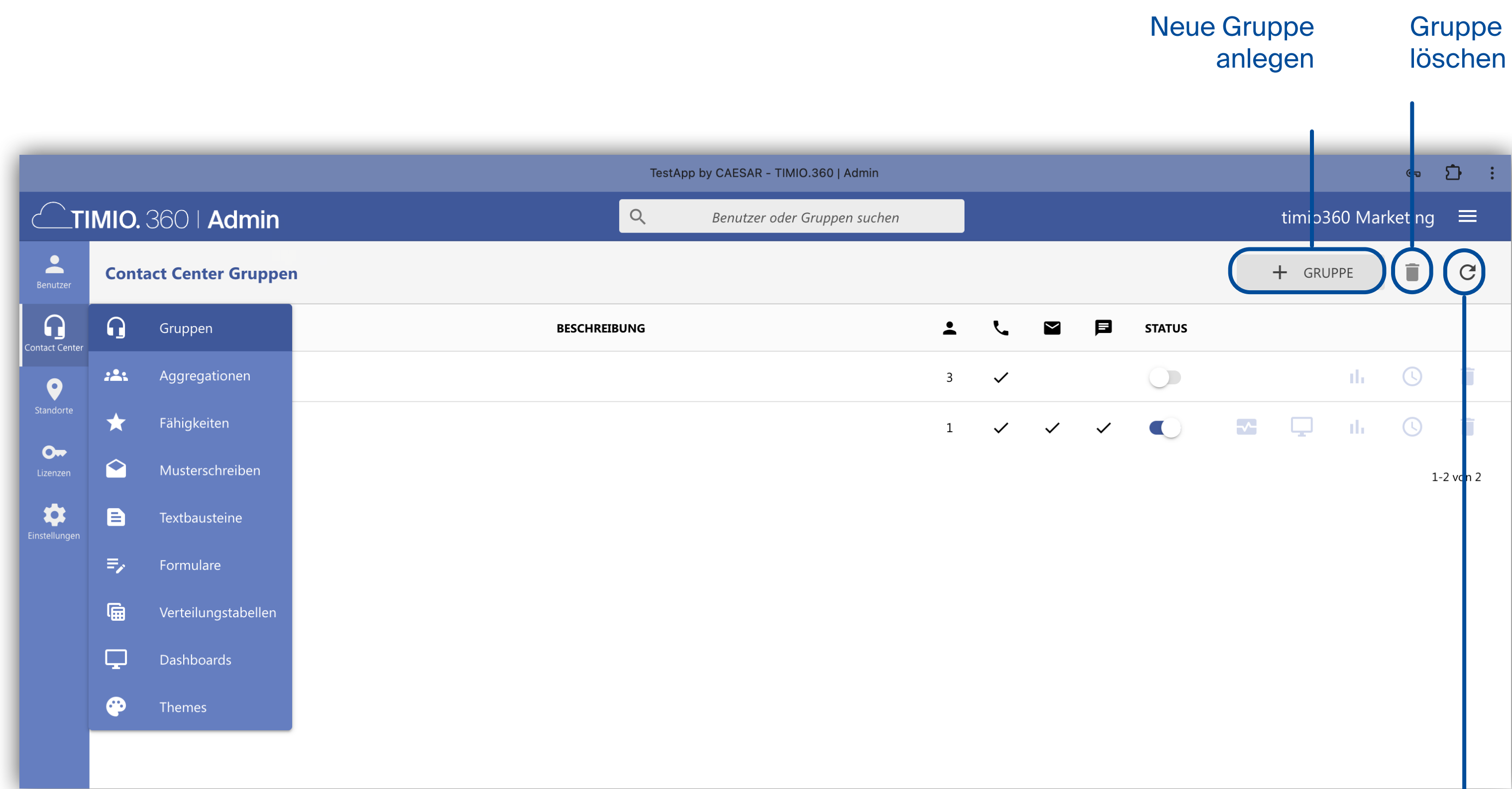
Wenn Sie den zu bearbeitenden Benutzer ausgewählt haben, öffnet sich ein neues Fenster. In diesem können Sie den gewünschten Bereich auswählen und dort die Änderung der entsprechenden Daten vornehmen. Mit einem Klick auf **Speichern und Schließen** werden die Änderungen übernommen.

## Contact Center -Übersicht



Über den Menüpunkt **Contact Center** haben Sie Zugriff auf verschiedene Bereiche, die Sie für Ihre Contact Center Gruppen und Agenten konfigurieren können.

## Contact Center Gruppen



## Neue Gruppe anlegen

Mit einem Klick auf

öffnet sich ein neues Fenster, in dem Sie eine neue Gruppe anlegen können.



Tragen Sie in die mit \*gekennzeichneten Pflichtfelder die entsprechenden Daten ein und drücken Sie auf **Weiter**, um zum nächsten Bereich zu gelangen.

## Bestehende Contact Center Gruppe bearbeiten

Indem Sie den Namen der zu bearbeitenden Gruppe auswählen, öffnen Sie ein weiteres Fenster. In diesem Fenster können Sie alle Bereiche in der Menüleiste der Contact Center Gruppe bearbeiten oder neu konfigurieren. Haben Sie Fragen zu den einzelnen Konfigurationsschritten schauen Sie in unsere [Videotutorials](#) oder melden Sie sich bei uns. Mit einem Klick auf Speichern und Schließen bestätigen Sie die Änderungen.

Marketing bearbeiten

**Funktionen**  
Legen Sie fest welche Funktionen in der Gruppe zur Verfügung stehen.

- Eingehende Anrufe werden an die Agenten verteilt.
- Agenten können im Namen der Gruppe anrufen.
- Es werden E-Mail Anfragen bearbeitet.
- Es werden Chatanfragen bearbeitet.

Menüleiste der Gruppe

Zuletzt geändert am 28.06.2024 12:13:29

SPEICHERN UND SCHLIESSEN

## Bestehende Fähigkeiten überarbeiten

Mit einem Klick auf den Namen der gewünschten Fähigkeit können Sie das Bearbeitungsfenster öffnen.

The screenshot shows the 'Fähigkeiten' (Skills) management interface. On the left is a 'Bereichsmenü' (Area Menu) with options for Benutzer, Contact Center, Standorte, Lizenzen, and Einstellungen. The main area displays a table with columns 'NAME' and 'BESCHREIBUNG'. The 'Deutsch' entry is selected. At the top right of the table, there are buttons for '+ FÄHIGKEIT', a trash icon, and a refresh icon. Annotations point to these buttons with labels: 'Neue Fähigkeit anlegen', 'Fähigkeit löschen', and 'Übersicht aktualisieren'. A 'Deutsch bearbeiten' modal window is open, showing the 'Allgemein' section with fields for 'Name der Fähigkeit \*' (containing 'Deutsch') and 'Beschreibungstext'. A 'SPEICHERN UND SCHLIESSEN' button is at the bottom right of the modal.

Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an der gewählten Fähigkeit vor und bestätigen Sie diese mit **Speichern und Schließen**.

## Neue Fähigkeit anlegen

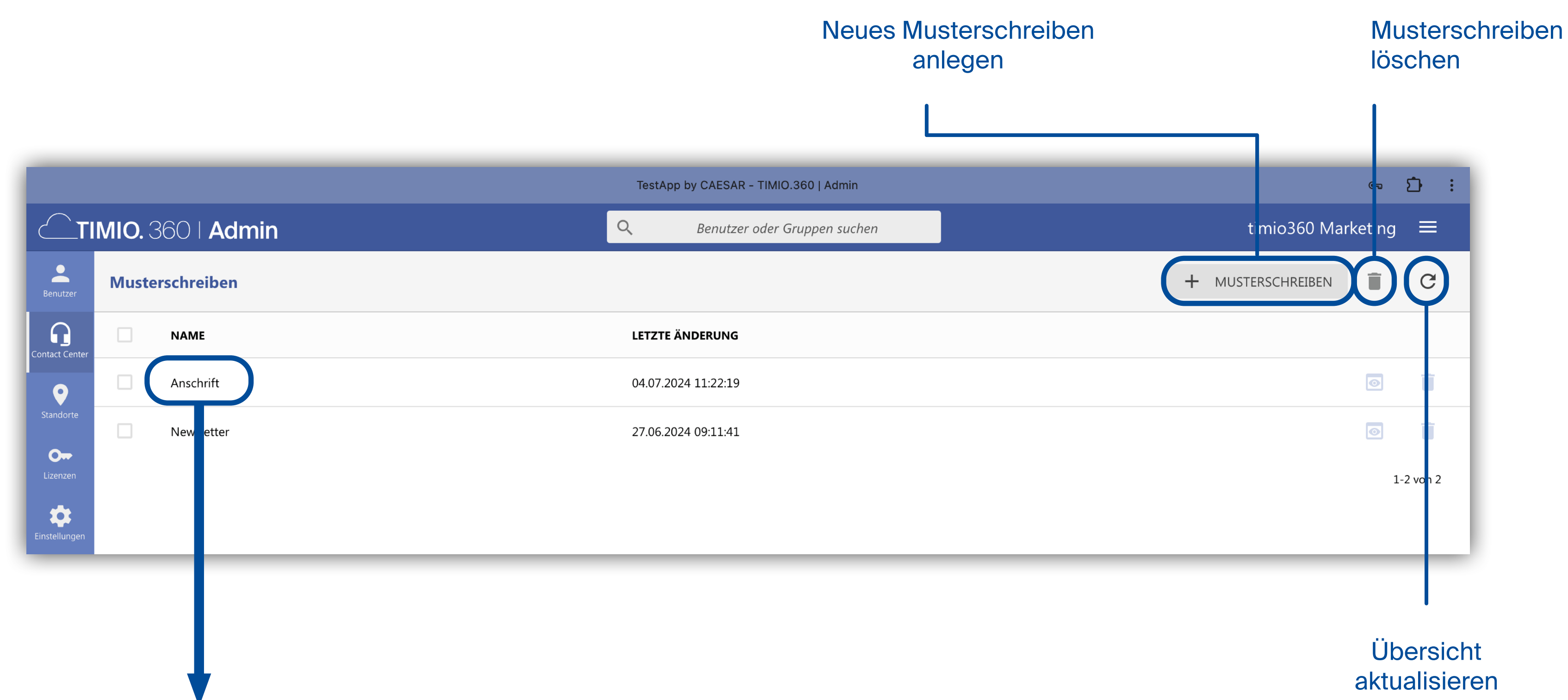
Mit einem Klick auf öffnet sich ein neues Fenster, in dem Sie eine neue Fähigkeit anlegen können.

Tragen Sie in die mit \*gekennzeichneten Pflichtfelder die entsprechenden Daten ein und drücken Sie auf **Speichern und Schließen**.

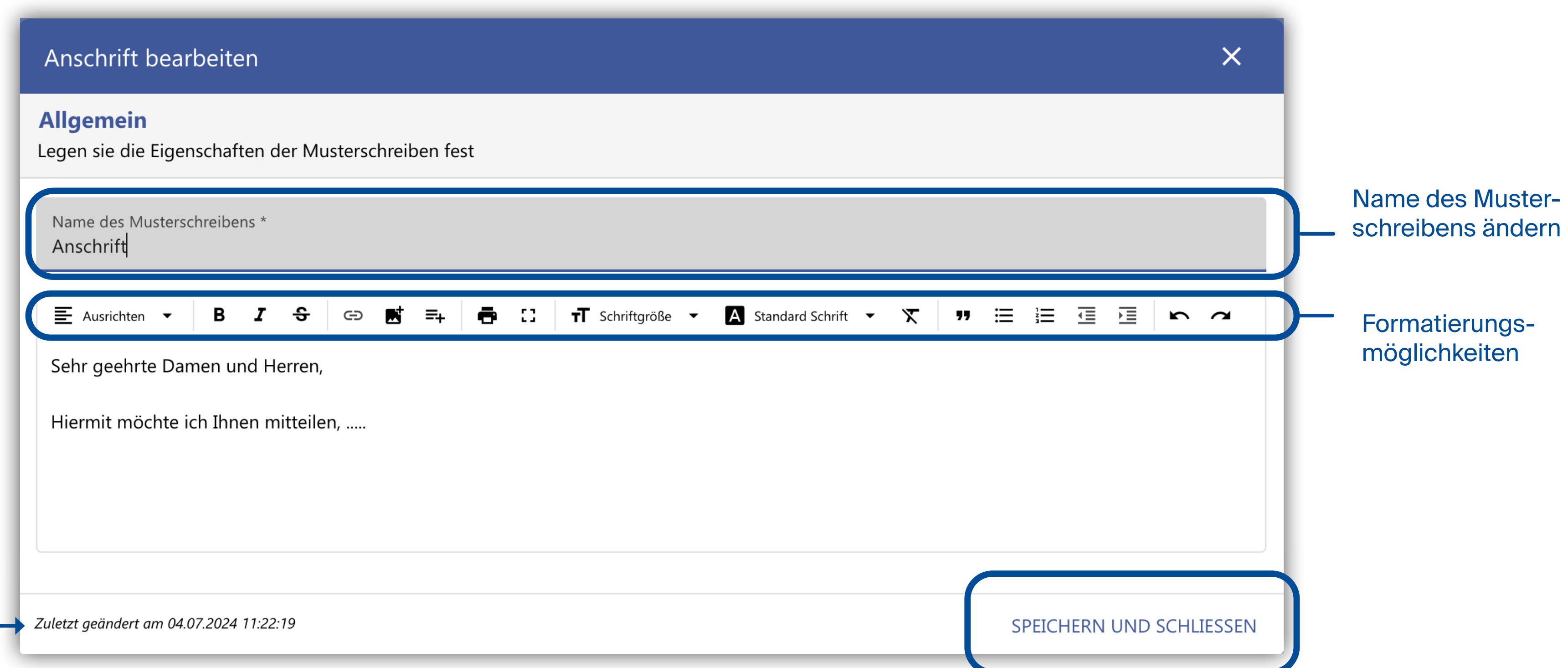
The screenshot shows the 'Fähigkeit anlegen' (Create Skill) modal window. It has a title bar with a close button. The main content area is divided into two sections: 'Allgemein' (General) and 'Allgemein' (General). The 'Allgemein' section contains a text input field for 'Name der Fähigkeit \*' and a larger text area for 'Beschreibungstext'. At the bottom right of the modal, there is a 'SPEICHERN UND SCHLIESSEN' button.

## Bestehende Musterschreiben bearbeiten

Mit einem Klick auf den Namen des gewünschten Musterschreibens können Sie das Bearbeitungsfenster öffnen.



Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an dem gewählten Musterschreiben vor und bestätigen Sie diese mit **Speichern und Schließen**.

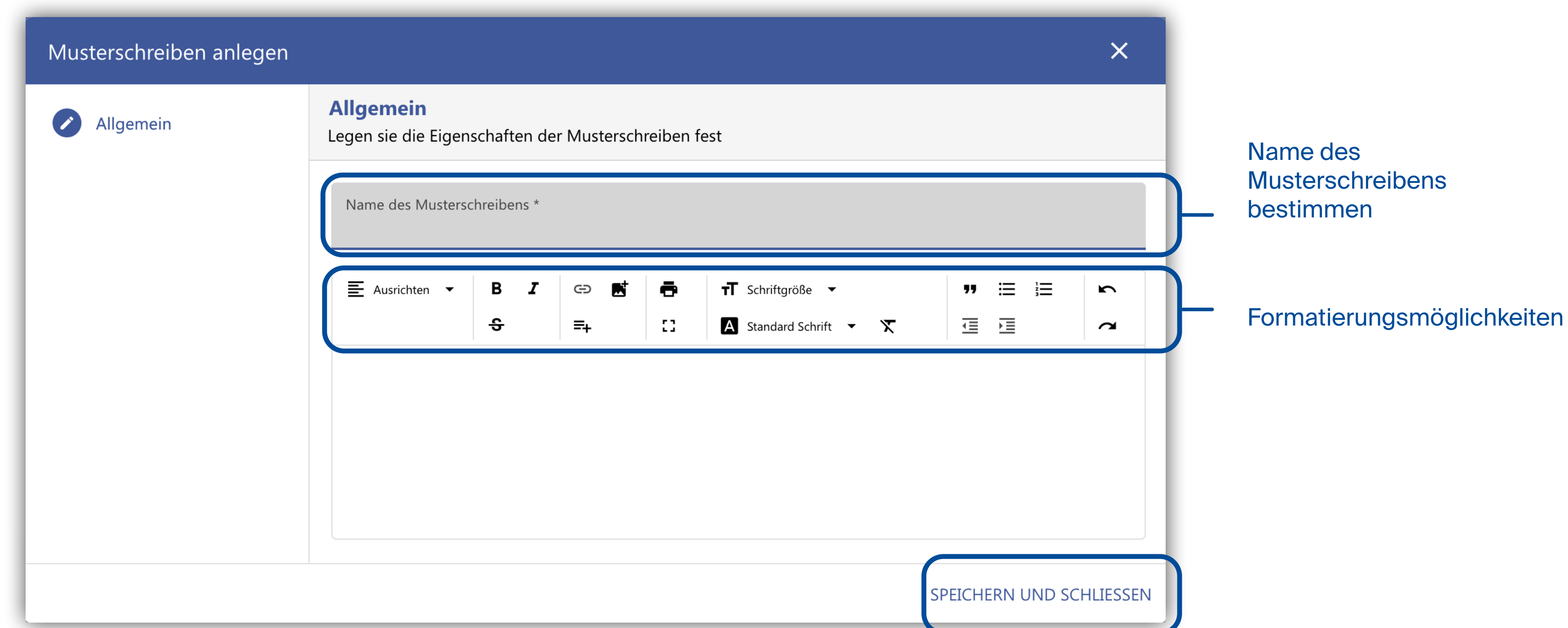


## Neues Musterschreiben anlegen

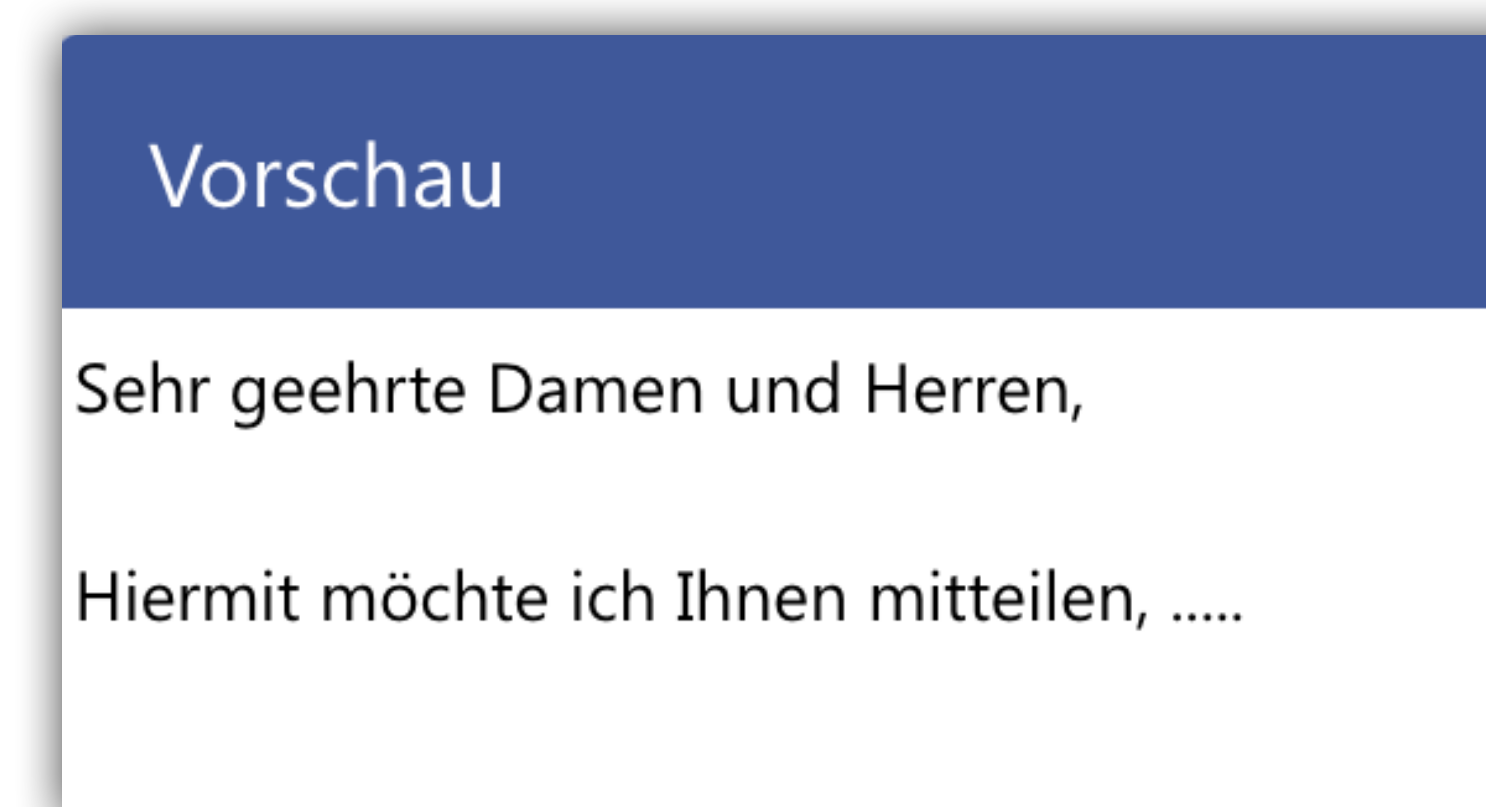
Mit einem Klick auf **+ MUSTERSCHREIBEN**

öffnet sich ein neues Fenster, in dem Sie ein neues Musterschreiben anlegen können.

Tragen Sie in die mit \*gekennzeichneten Pflichtfelder die entsprechenden Daten ein, formatieren Sie ihren gewünschten Text und drücken Sie auf **Speichern und Schließen**.

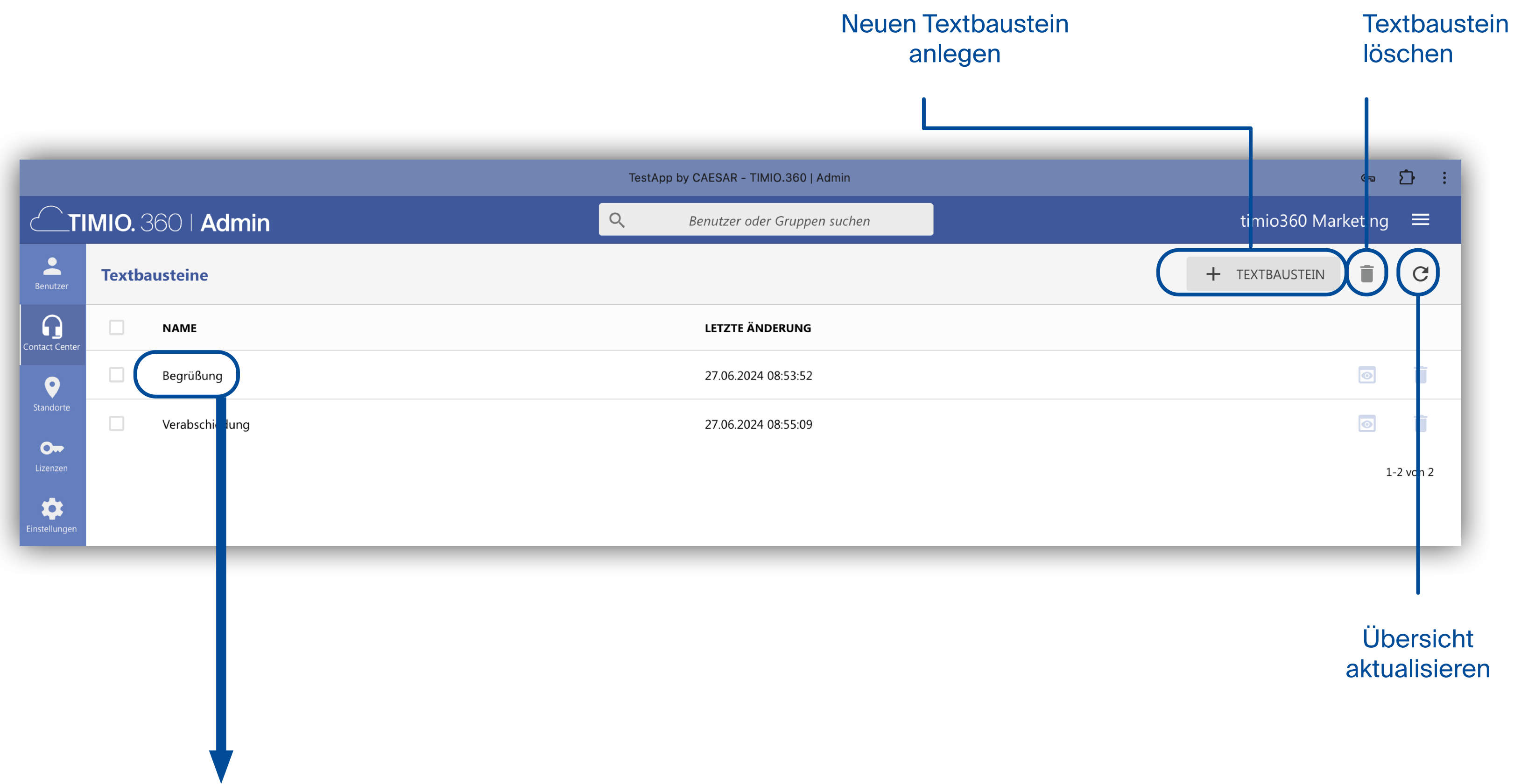


## Vorschau

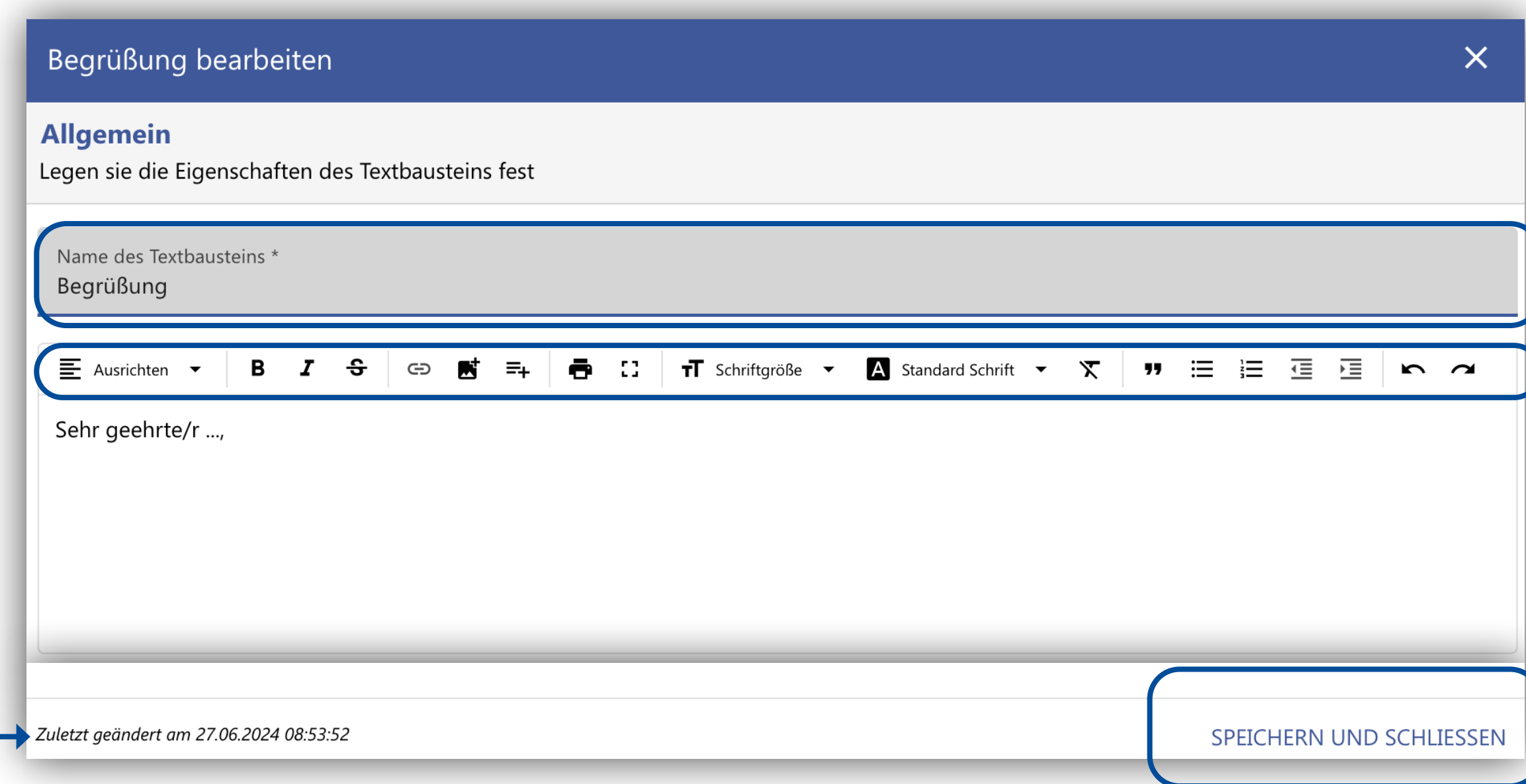


## Bestehende Textbausteine bearbeiten

Mit einem Klick auf den Namen des gewünschten Textbausteins können Sie das Bearbeitungsfenster öffnen.



Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an dem gewählten Textbaustein vor und bestätigen Sie diese mit **Speichern und Schließen**.

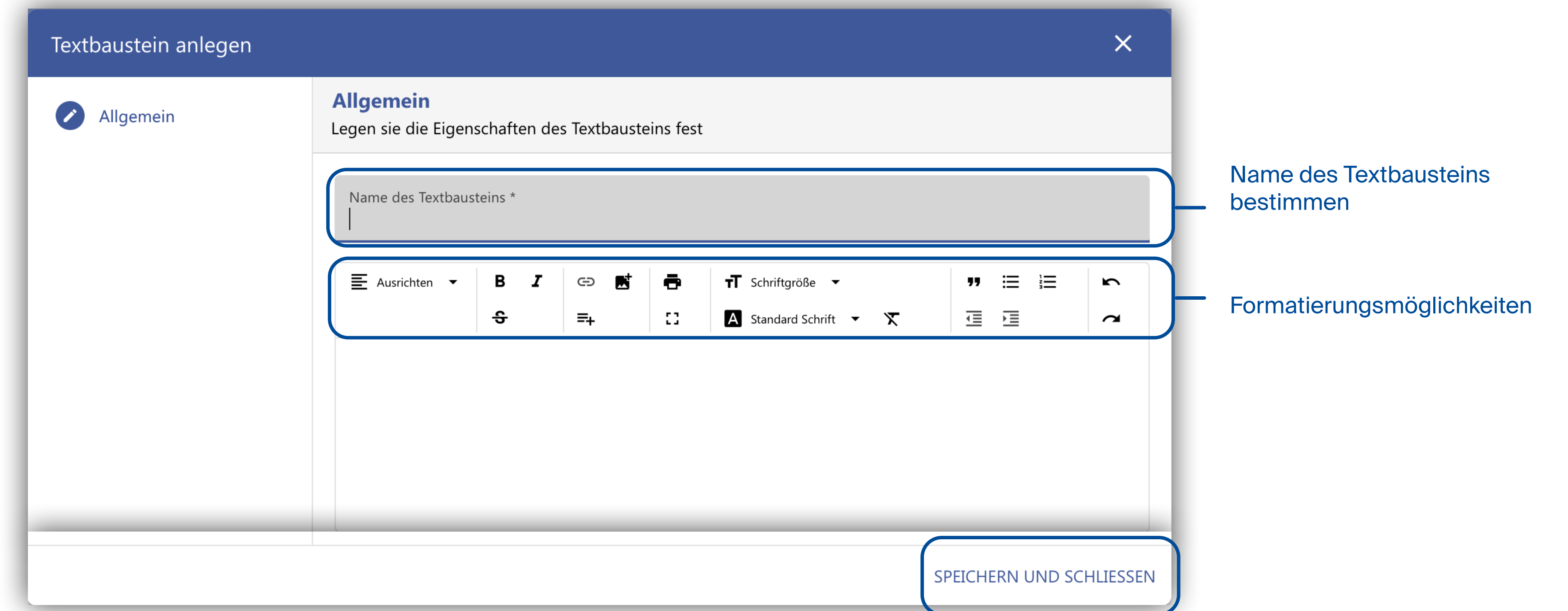


## Neuen Textbaustein anlegen

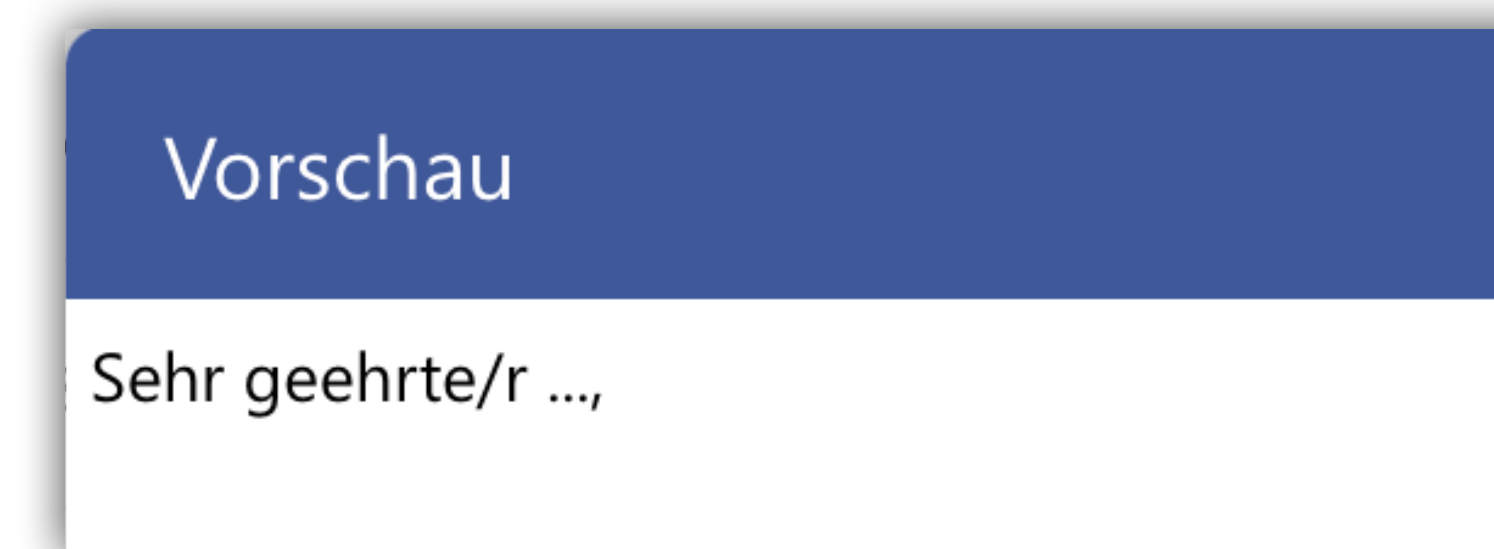
Mit einem Klick auf **+ TEXTBAUSTEIN**

öffnet sich ein neues Fenster, in dem Sie einen neuen Textbaustein anlegen können.

Tragen Sie in die mit \*gekennzeichneten Pflichtfelder die entsprechenden Daten ein, formatieren Sie ihren gewünschten Text und drücken Sie auf **Speichern und Schließen**.

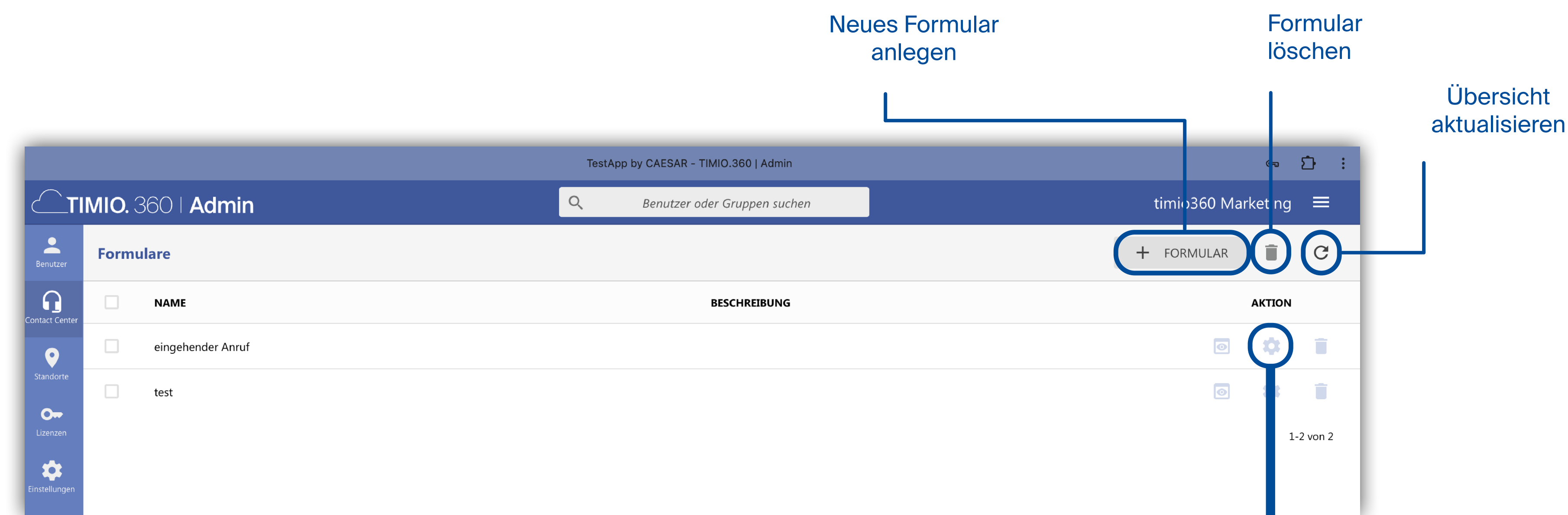


## Vorschau



## Bestehende Formulare bearbeiten

Mit einem Klick auf das Zahnrad des gewünschten Formulars können Sie das Bearbeitungsfenster öffnen.



Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an dem gewählten Formular vor und bestätigen Sie diese mit **Speichern und Schließen**.

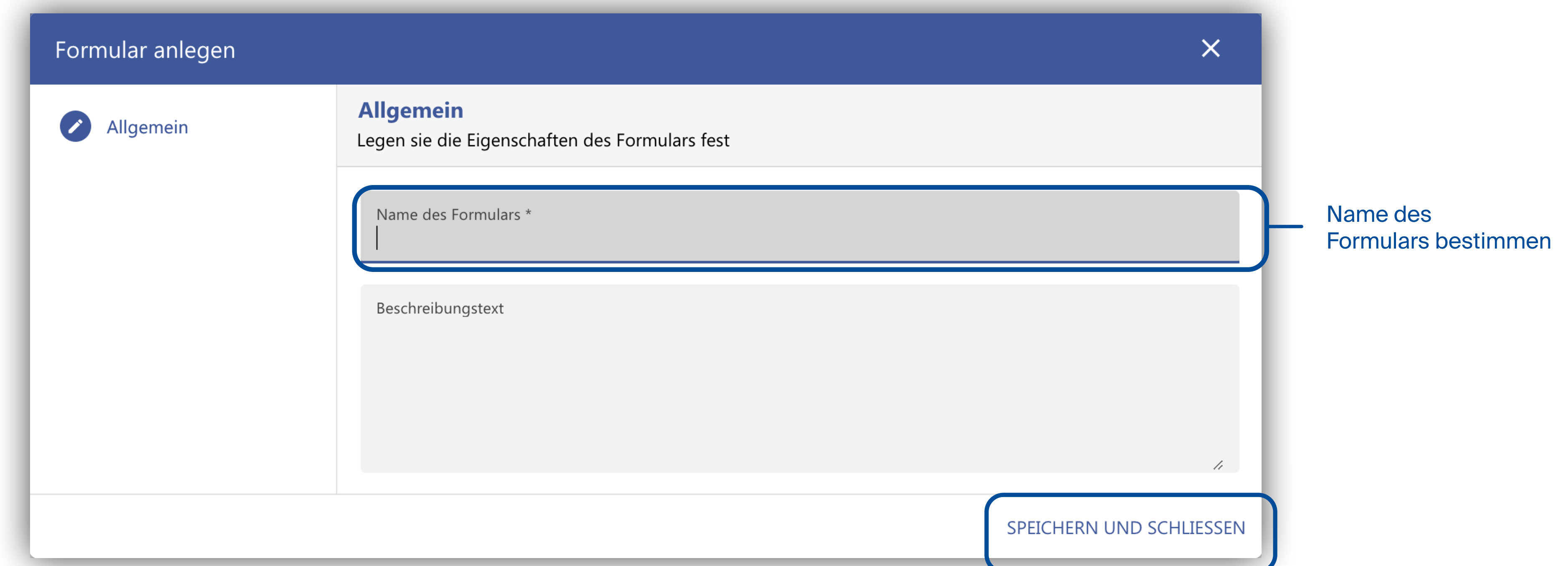


## Neues Formular anlegen

Mit einem Klick auf + FORMULAR

öffnet sich ein neues Fenster, in dem Sie ein neues Formular anlegen können.

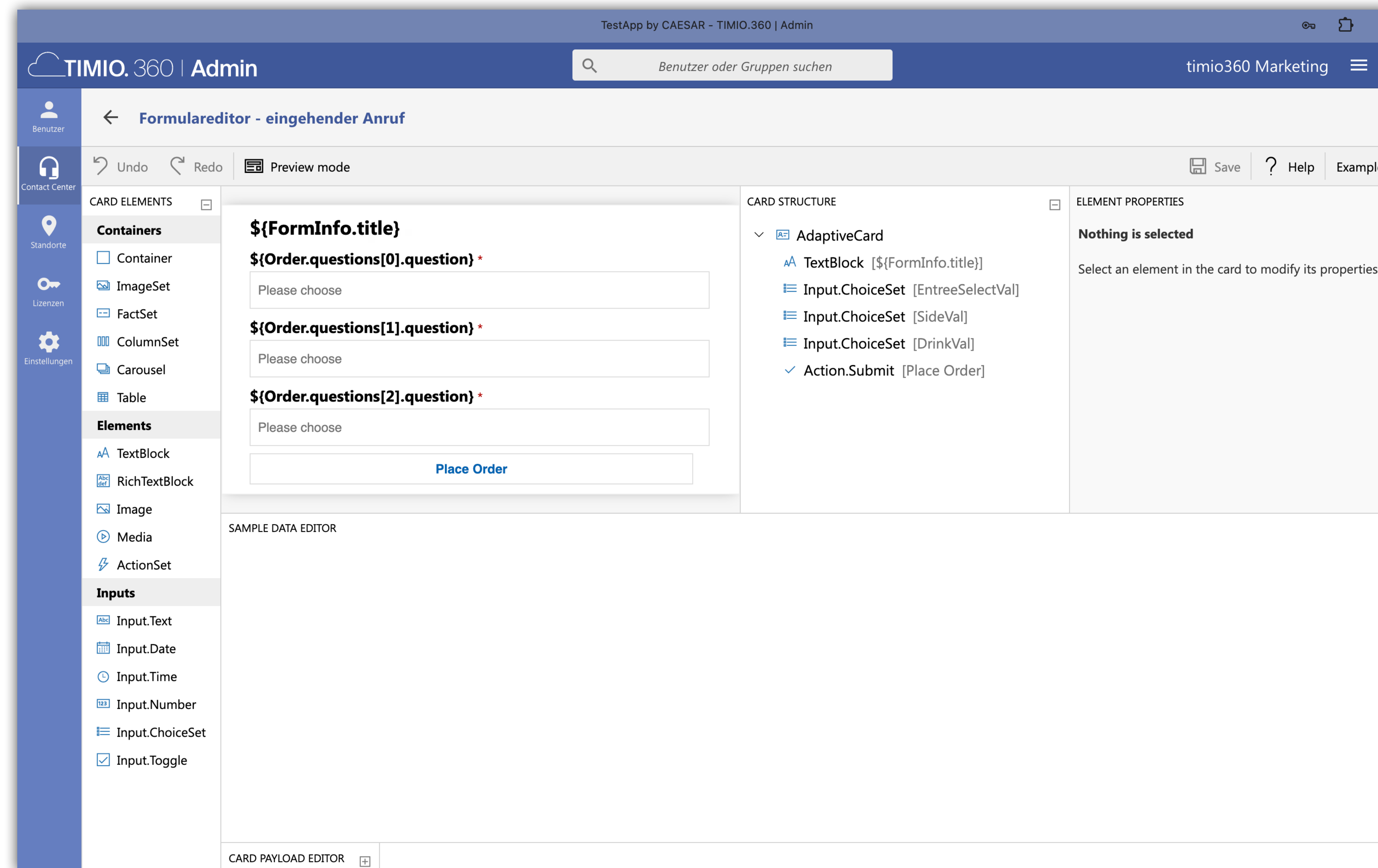
Tragen Sie in die mit \*gekennzeichneten Pflichtfelder die entsprechenden Daten ein und drücken Sie auf **Speichern und Schließen**.





## Formulare editieren

Mit einem Klick auf den Namen eines Formulars lässt sich der Editor öffnen. Hier können Sie mithilfe von Adaptive Cards Ihr Formular ganz nach Ihren Wünschen einrichten und konfigurieren.



## Verteilungstabelle anlegen

Um eine neue Verteilungstabelle anzulegen klicken Sie auf den entsprechenden Button und füllen Sie die Pflichtfelder aus. Nach dem Speichern können Sie dann wie im Folgenden beschrieben Ihre Verteilungstabelle editieren.

Neue Verteilungstabelle anlegen      Verteilungstabelle löschen

Übersicht aktualisieren

×
Verteilungstabelle anlegen

Allgemein

**Allgemein**  
Legen Sie den Namen und die Beschreibung der Verteilungstabelle fest

Wur welchen Dienst soll die Verteilungstabelle verwendet werden? \*

---
▼

Welche Information soll nachgeschlagen werden? \*

-- Bitte einen Tabellentyp angeben --

VARIABLE EINSTELLEN

SPEICHERN UND SCHLIESSEN

## Verteilungstabelle konfigurieren

Mit einem Klick auf den Tabellennamen öffnet sich ein neues Fenster, indem der Name bearbeitet werden kann.

Klicken Sie auf das Tabellensymbol am rechten Rand, um die Verteilungstabelle zu öffnen und diese zu bearbeiten.

**Tabellensymbol**

**Tabellenzeilen auswählen**

**Tabellenstruktur importieren**

**Tabellenzeile löschen**

**Tabelle aktualisieren**

TABELLENNAME	BESCHREIBUNG	VERWENDUNG	SUCHKRITERIUM	ZIEL	EINTRÄGE
Postleitzahl		☎	Postleitzahl (Büro)	Agent	⋮
Test		☎	Name (vollständig)	Agent	⋮

**Postleitzahl bearbeiten**

**Allgemein**  
Legen Sie den Namen und die Beschreibung der Verteilungstabelle fest

Tabellenname \*  
Postleitzahl

Beschreibung

Wur welchen Dienst soll die Verteilungstabelle verwendet werden? \*  
Anrufe

Welche Information soll nachgeschlagen werden? \*  
Postleitzahl (Büro) VARIABLE EINSTELLEN

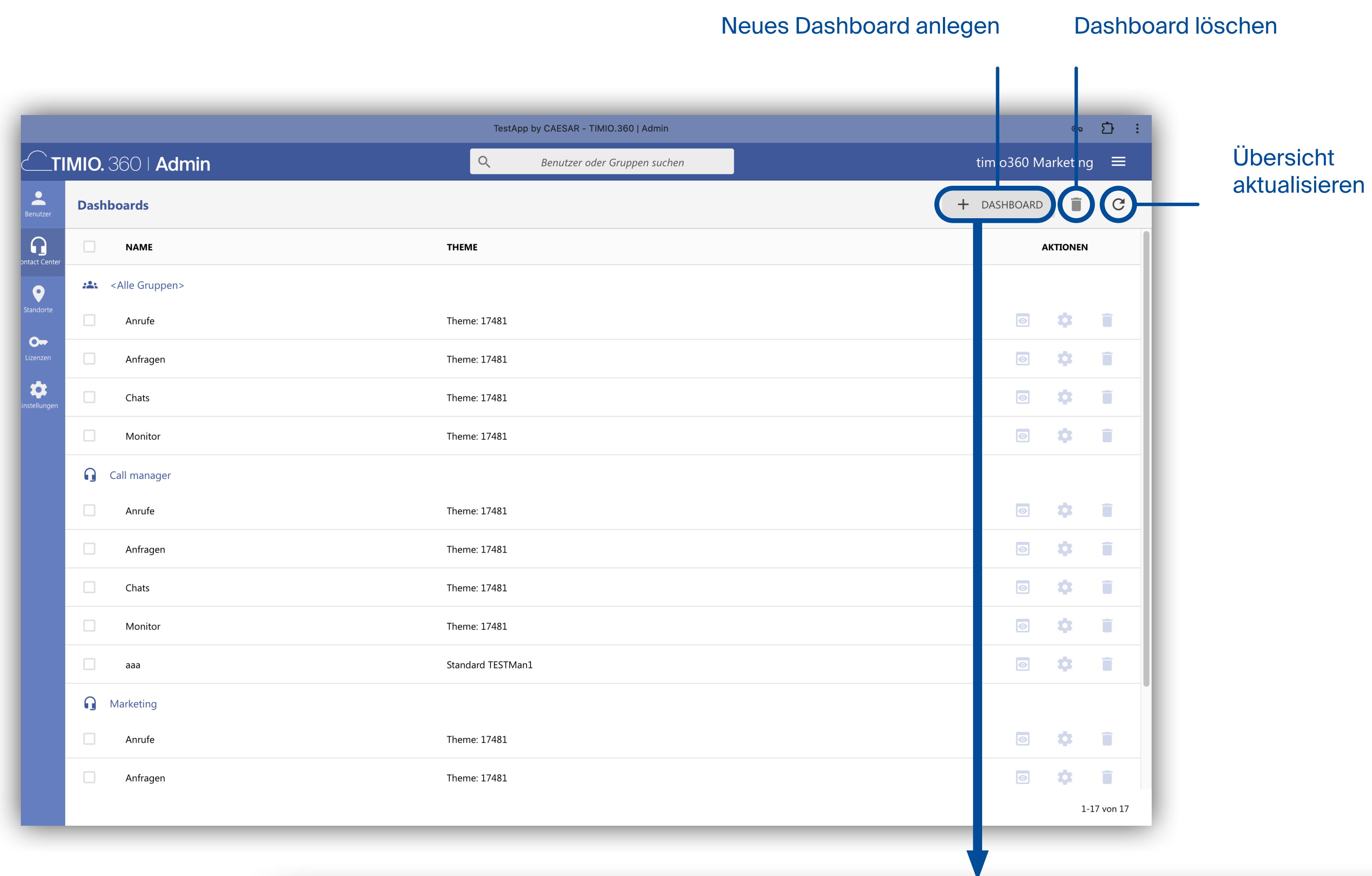
Was ist das Ziel der Verteilungstabelle? \*  
Agent

SPEICHERN UND SCHLIESSEN

QUELLE (POSTLEITZAHL (BÜRO))*	ZIEL (AGENT)*	BESCHREIBUNG
52222	egger, kerstin	
	Agent suchen ...	

## Dashboards anlegen

Um ein neues Dashboard anzulegen klicken Sie auf den entsprechenden Button und füllen Sie die Pflichtfelder aus. Nach dem Speichern können Sie dann wie im folgenden beschrieben Ihr Dashboard editieren.



Dashboard anlegen
✕

Allgemein

**Allgemein**  
Legen sie die Eigenschaften des Dashboards fest

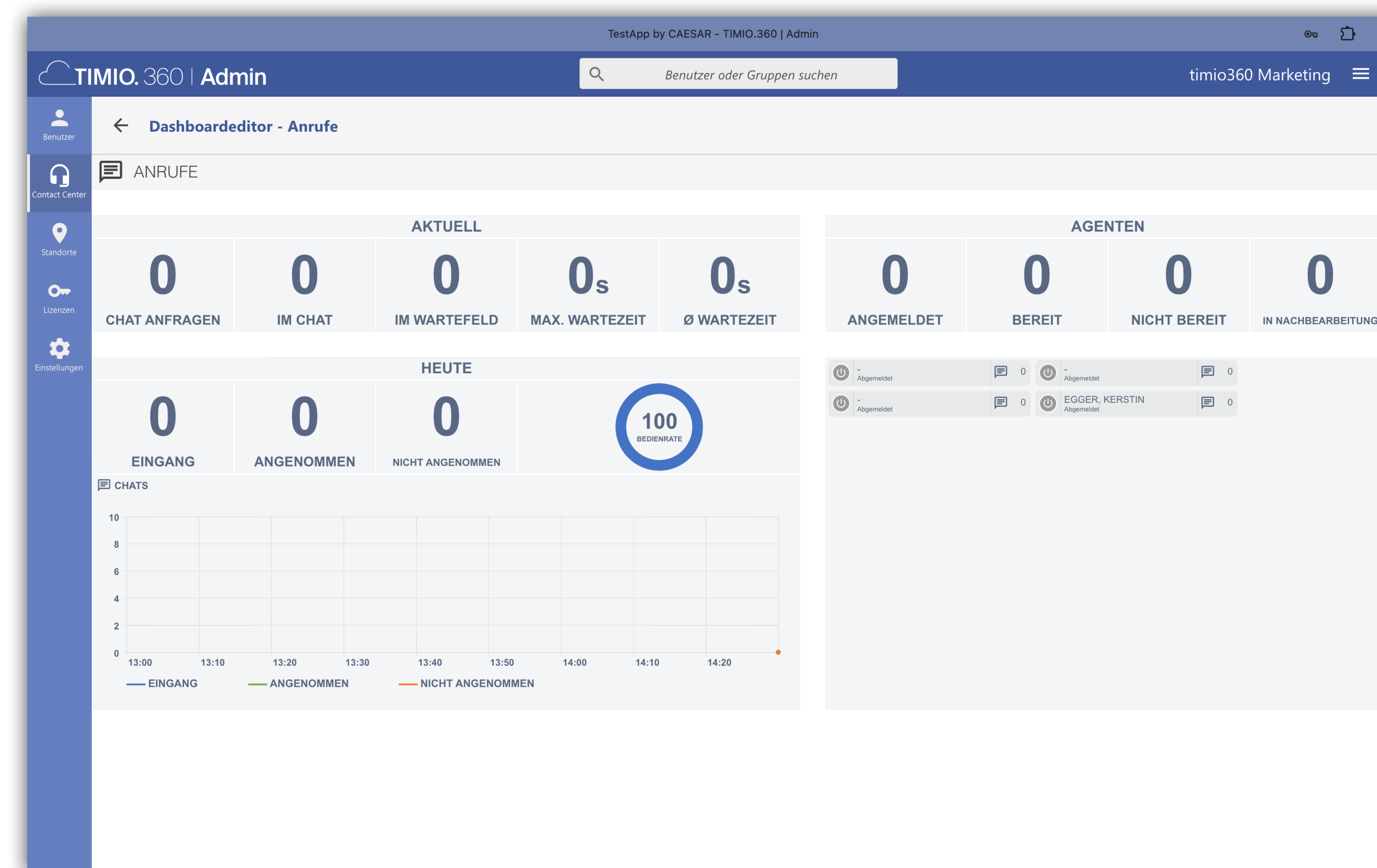
Call manager

Standard TESTMan1

SPEICHERN UND SCHLIESSEN

## Dashboard-Vorschau

Mit einem Klick auf das **Augensymbol** des gewünschten Dashboards öffnet sich die Vorschau.

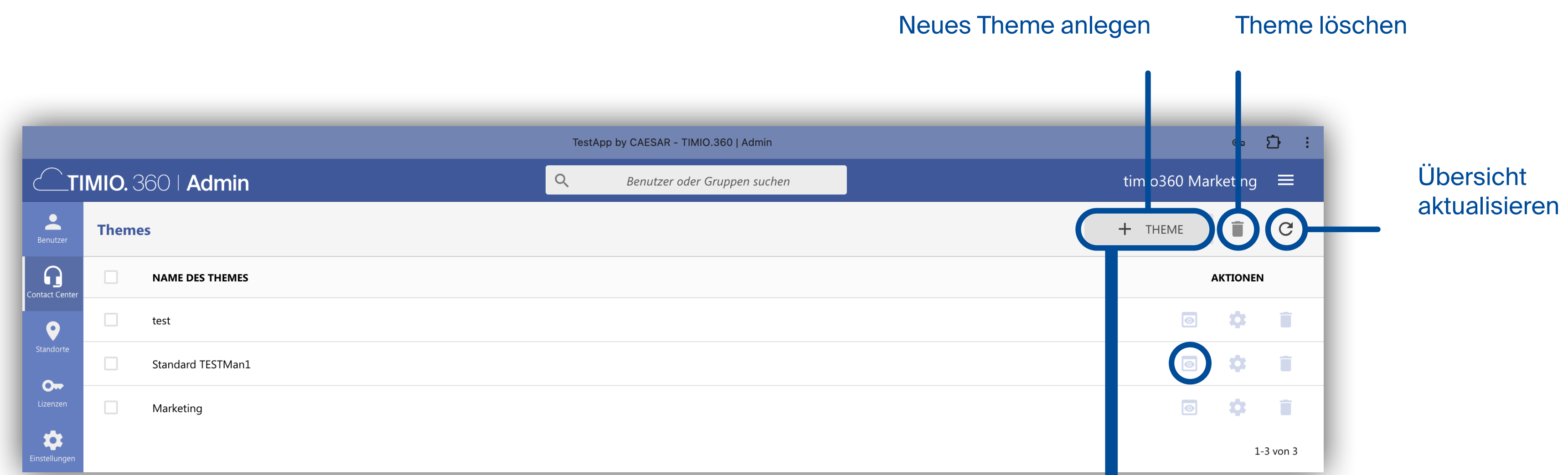


## Dashboard-Editor

Mit einem Klick auf den Dashboardnamen können Sie das Bearbeitungsfenster öffnen.

In diesem können Sie den gewünschten Bereich auswählen und dort die Änderung der entsprechenden Daten vornehmen. Mit einem Klick auf **Speichern** werden die Änderungen übernommen.

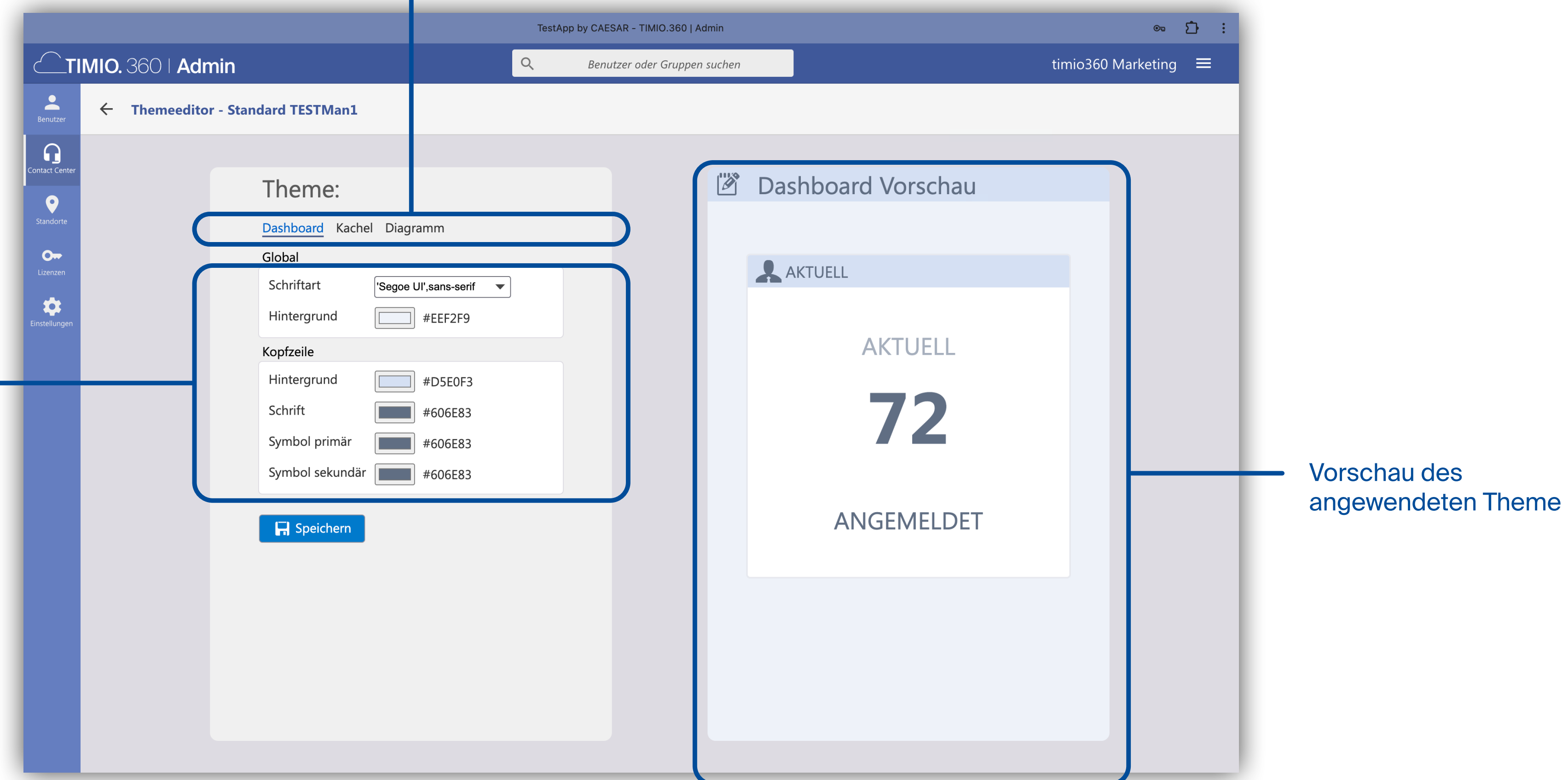
## Theme-Editor



Mit einem Klick auf das **Augensymbol** des gewünschten Themes öffnet sich der Editor. Hier können Sie Farbe und Schrift nach Ihren Wünschen einstellen.

Einstellungsbereiche

Einstellungsoptionen

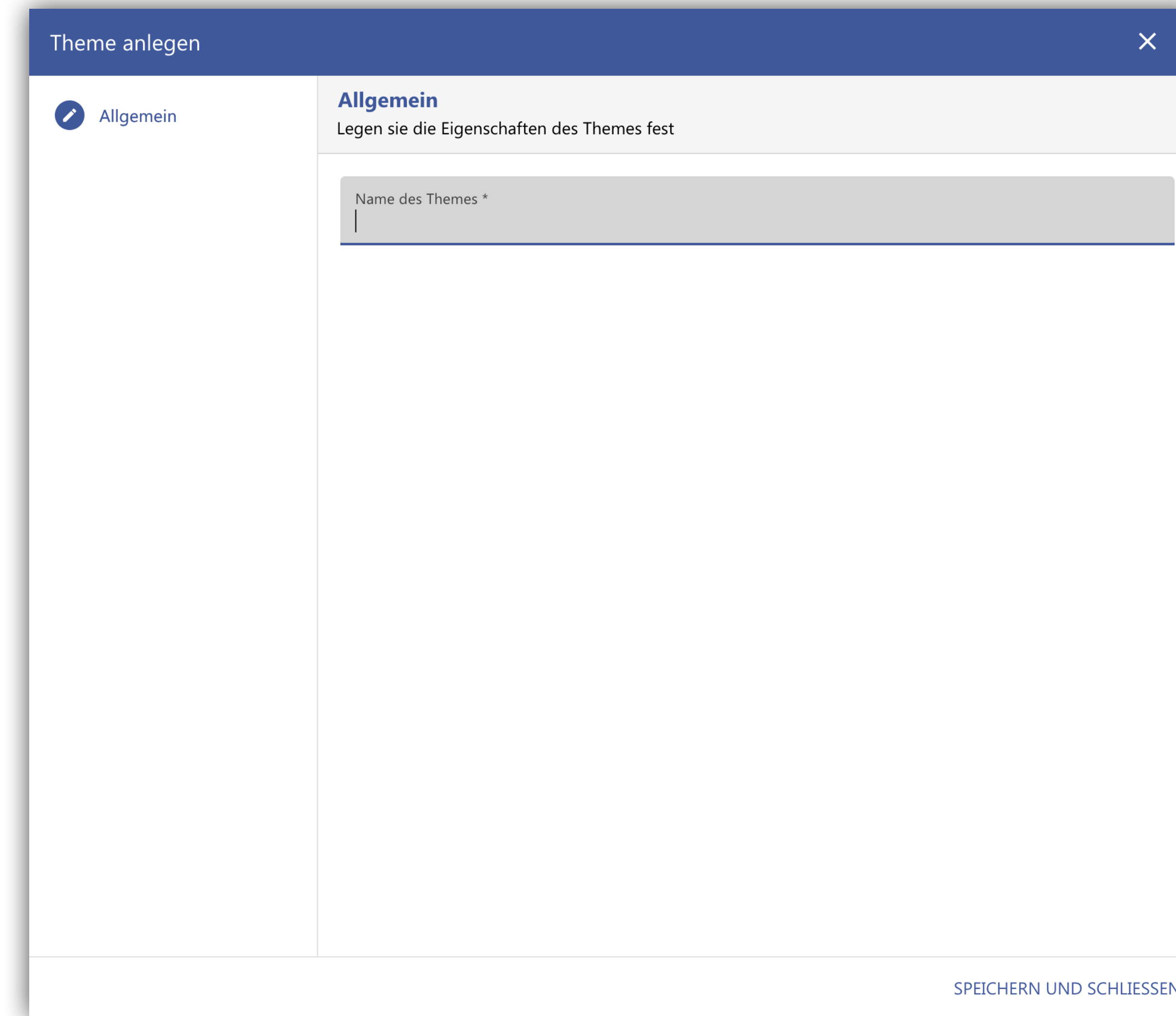


Vorschau des angewendeten Theme

## Neues Theme anlegen

Mit einem Klick auf

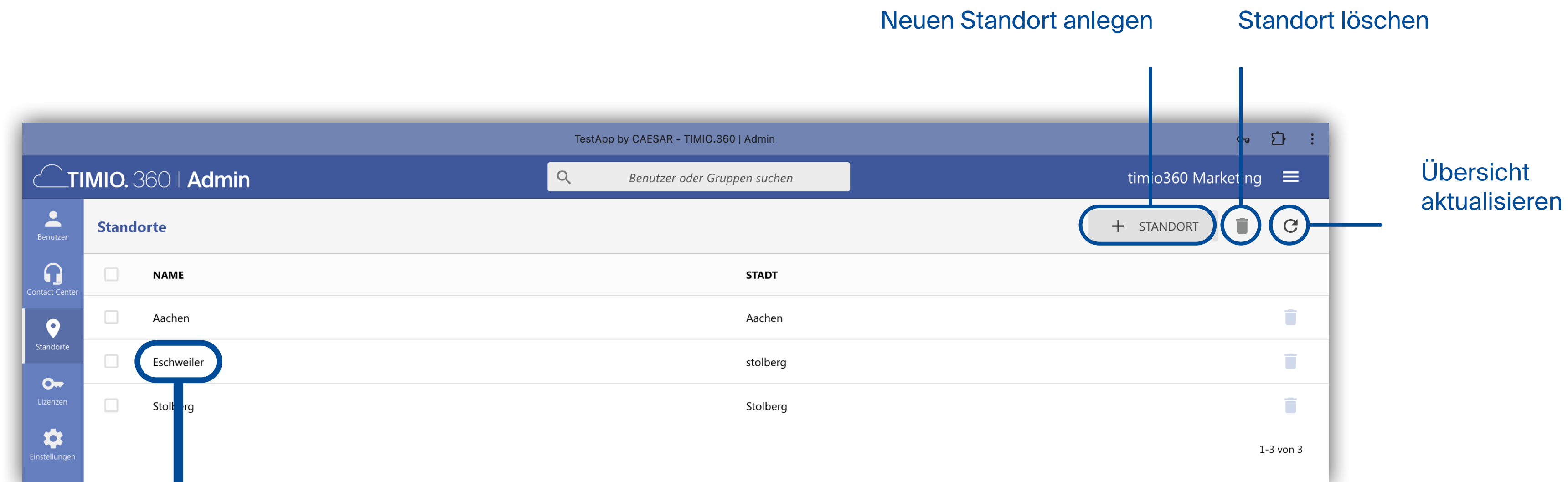
öffnet sich ein neues Fenster, in dem Sie ein neues Themes anlegen können.



Tragen Sie in die mit **\*gekennzeichneten Pflichtfelder** die entsprechenden Daten ein und drücken Sie auf **Speichern und Schließen**. Nach dem Speichern können Sie dann wie links beschrieben Ihr Themes editieren.

## Standort bearbeiten

Mit einem Klick auf den gewünschten Standortnamen können Sie das Bearbeitungsfenster öffnen.



Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an dem gewählten Standort vor und bestätigen Sie diese mit **Speichern und Schließen**.

**Aachen bearbeiten**

**Allgemein**  
Legen Sie den Namen und die Adresse des Standortes fest

Name des Standorts \*  
Aachen

Straße  
Pascalstrasse

PLZ  
5234

Stadt  
Aachen

Land

SPEICHERN UND SCHLIESSEN

## Neuen Standort anlegen

Mit einem Klick auf **+ STANDORT**

öffnet sich ein neues Fenster, in dem Sie einen neuen Standort anlegen können.

Tragen Sie in die mit \*gekennzeichneten Pflichtfelder die entsprechenden Daten ein und drücken Sie auf **Speichern und Schließen**.

**Standort anlegen**

**Allgemein**  
Legen Sie den Namen und die Adresse des Standortes fest

Name des Standorts \*

Straße

PLZ

Stadt

Land

SPEICHERN UND SCHLIESSEN

## Übersicht der vorhandenen Lizenzen

Menüleiste      Übersicht der gekauften Lizenzen      Übersicht der verwendeten Lizenzen      Übersicht der noch zur Verfügung stehenden Lizenzen      Übersicht verwendeter Lizenzen in Prozent

**Lizenzübersicht**

Pakete	LIZENZIERT	VERWENDET	NOCH VERFÜGBAR	VERWENDET (%)
+ Office Paket	5	4	1	80%
+ Business Paket	5	1	4	20%
+ Enterprise Paket	5	0	5	0%

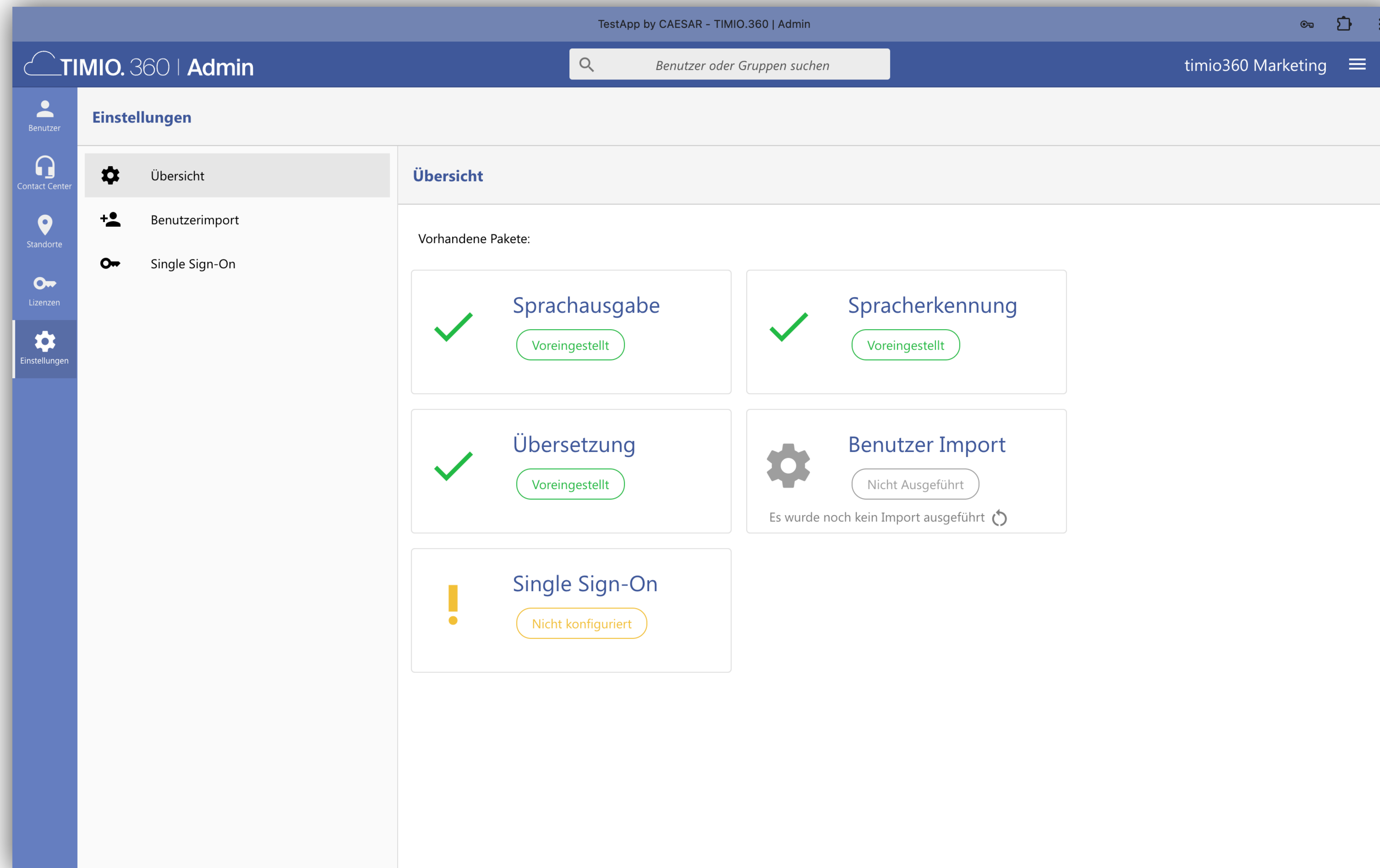
Optionen	LIZENZIERT	VERWENDET	NOCH VERFÜGBAR	VERWENDET (%)
+ Softphone	5	5	0	100%

Menüleiste      Paketübersicht      vorhandene Einzeloptionen



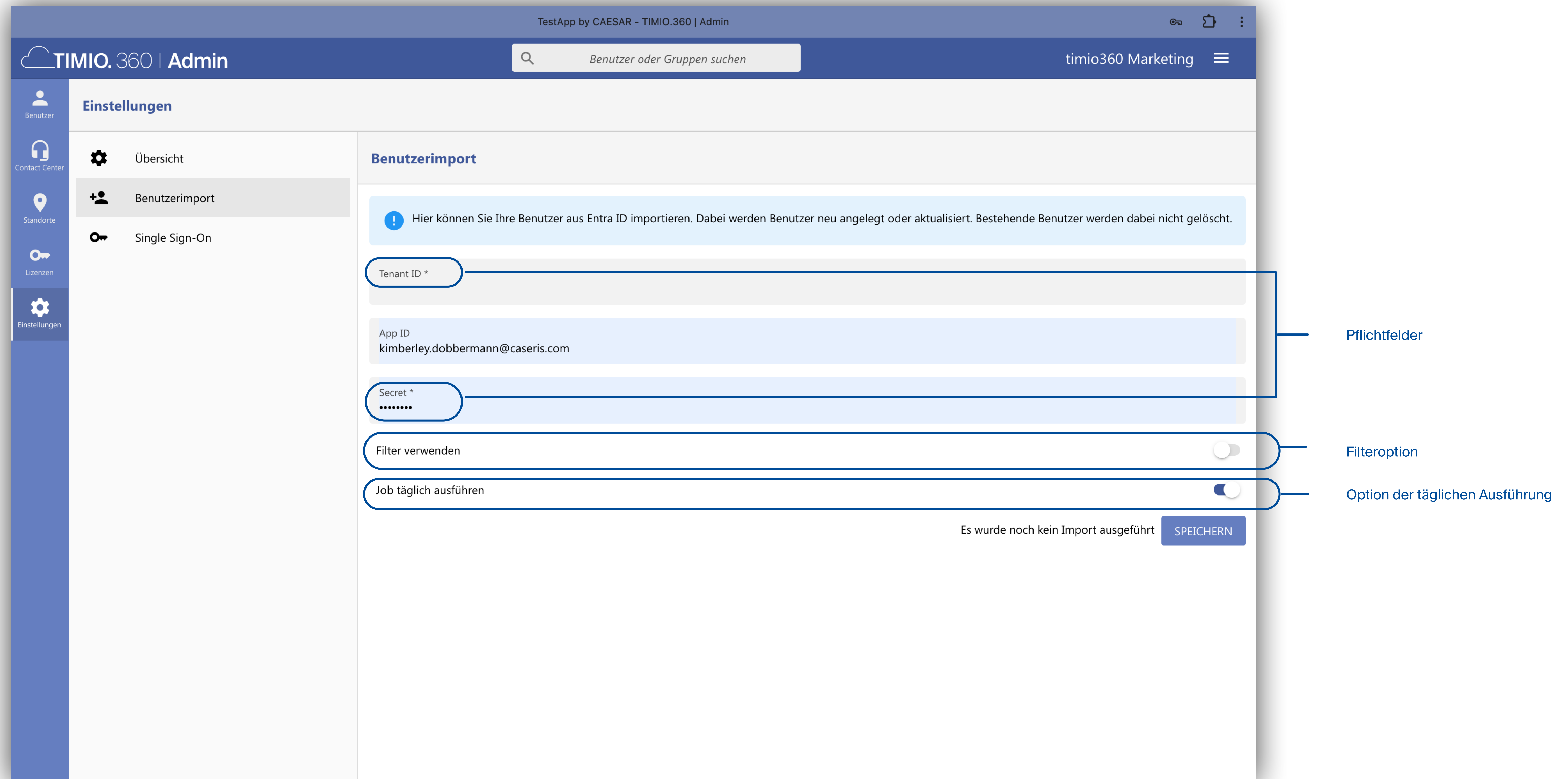
## Übersicht

Beim Öffnen der Einstellungen ist zunächst eine Übersicht der vorhandenen Pakete mit entsprechendem Status zu sehen. In den Einstellungen haben Sie die Möglichkeit Benutzerimporte oder Single Sign-On zu konfigurieren.



## Benutzerimport

Unter dem Menüpunkt Benutzerimporte in den Einstellungen haben Sie die Möglichkeit aus externen Quellen bereits angelegte Benutzer in den TIMIO360 zu importieren. Dafür müssen Sie die entsprechenden Daten angeben und entscheiden, ob dieser Import automatisiert täglich durchgeführt werden soll.



TestApp by CAESAR - TIMIO.360 | Admin

Benutzer oder Gruppen suchen

timio360 Marketing

**Einstellungen**

- Benutzer
- Contact Center
- Standorte
- Lizenzen
- Einstellungen**

**Benutzerimport**

Hier können Sie Ihre Benutzer aus Entra ID importieren. Dabei werden Benutzer neu angelegt oder aktualisiert. Bestehende Benutzer werden dabei nicht gelöscht.

Tenant ID \*

App ID  
kimberley.dobbermann@caseris.com

Secret \*

Filter verwenden

Job täglich ausführen

Es wurde noch kein Import ausgeführt **SPEICHERN**

Pflichtfelder

Filteroption

Option der täglichen Ausführung