CAESAR. 2024 Enterprise Communications

Quickguide TIMIO. 360

Web-Administration



Benutzerübersicht

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



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.



Quickguide TIMIO. 360 - Web Administration



Benutzer

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

Bereiche

Neuen Benutzer anlegen

Mit einem Klick auf

+ BENUTZER

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

Allgemein	Allgemein Legen Sie die wichtigsten Eigenschaften des Benutzers fest.
Standort Telefonie	Benutzervorlage * timio360 Testmandant1
Collaboration	Anrede *
G Gruppen	Vorname *
	Nachname *
	E-Mail Adresse *





Contact Center - Übersicht



Contact Center Gruppen

			TestA	upp by CAESAR - TIMIO 360 LAdr
timio.	360 Admin		Q	Benutzer oder Gruppen su
Cont	act Center Grupper	n		
fer	Gruppen	BESCI	HREIBUNG	
	Aggregationen			
*	Fähigkeiten			
	Musterschreiben			
E	Textbausteine			
₽ŗ	Formulare			
Ē	Verteilungstabellen			
Ģ	Dashboards			
<u>~</u>	Themes			

Quickguide TIMIO. 360 - Web Administration

Contact Center Gruppen

Neue Gruppe anlegen

Mit einem Klick auf

Bereiche

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

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

Gruppe

löschen anlegen timi⊃360 Market ng 🛛 🚍 + GRUPPE 🛓 📞 🖬 📮 STATUS ılı 🕓 \checkmark 🗸 🏒 🌒 💽 🛃 🛄 🕓 Übersicht

Neue Gruppe

aktualisieren



+ GRUPPE

Con	itact Center Gruppe a	nlegen	×
	Allgemein	Allgemein Legen Sie den Namen der Contact Center Gruppe und deren Funktionen fest.	
	Funktionen	Name der Gruppe *	
0	Geschäftszeiten		
ı.	Statistiken	Anzeigename der Gruppe Der Name der Gruppe	
	Journale	Beschreibungstext	
8	Agenten		
0	Zusammenfassung		
			11
			WEITEF



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 <u>Videotutorials</u> oder melden Sie sich bei uns. Mit einem Klick auf Speichern und Schließen bestätigen Sie die Änderungen.





	^
inktionen in der Gruppe zur Verfügung stehen.	
rufe werden an die Agenten verteilt.	
en im Namen der Gruppe anrufen.	
ail Anfragen bearbeitet.	
tanfragen bearbeitet.	

12:13:29	SPEICHERN UND SCHLIESSEN



Bestehende Fähigkeiten überarbeiten



Quickguide TIMIO. 360 - Web Administration

Contact Center Fähigkeiten

Übersicht aktualisieren

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.

🕂 FÄHIGKEIT

Fähigkeit anlegen	
Allgemein	Allgemein Legen sie die Eigenschaften der Contact Center Fähigkeit fest
	Name der Fähigkeit *
	Beschreibungstext





Bestehende Musterschreiben bearbeiten

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



bestätigen Sie diese mit Speichern und Schließen.

	Anschrift bearbeiten	
	Allgemein Legen sie die Eigenschaften der Musterschreiben fest	
	Name des Musterschreibens * Anschrift	
	E Ausrichten → B I ↔ C⊃ 🛋 =+ 🖶 🖸 T Schriftgröße → I	A Sta
	Sehr geehrte Damen und Herren,	
	Hiermit möchte ich Ihnen mitteilen,	
Übersicht der letzten Änderung	Zuletzt geändert am 04.07.2024 11:22:19	

Quickguide TIMIO. 360 - Web Administration

Contact Center Musterschreiben



Neues Musterschreiben anlegen

Mit einem Klick auf

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.





+ MUSTERSCHREIBEN

Musterschreiben anlegen	
Allgemein	Allgemein Legen sie die Eigenschaften der Musterschreiben fest
	Name des Musterschreibens *
	E Ausrichten ▼ B I Image: Constraint of the standard Schrift größe ▼ Image: Constraint of the standard Schrift of the standard Sch
	SPEICHERN UND SCHL

Vorschau

Vorschau

Sehr geehrte Damen und Herren,

Hiermit möchte ich Ihnen mitteilen,





Name des **Musterschreibens** bestimmen

Formatierungsmöglichkeiten

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**.

	Begrüßung bearbeiten
	Allgemein Legen sie die Eigenschaften des Textbausteins fest
	Name des Textbausteins * Begrüßung
	E Ausrichten ▼ B I ♀ ⊂⊃ E =+
	Sehr geehrte/r,
Übersicht der letzten Änderung	Zuletzt geändert am 27.06.2024 08:53:52

Quickguide TIMIO. 360 - Web Administration

Contact Center Textbausteine



Mit einem Klick auf

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.





Neuen Textbaustein anlegen

+ TEXTBAUSTEIN

Textbaustein anlegen	
Allgemein	Allgemein Legen sie die Eigenschaften des Textbausteins fest
	Name des Textbausteins *
	E Ausrichten ▼ B I G E T Schriftgröße ▼
	SPEICHERN UND

Vorschau

Vorschau

Sehr geehrte/r ...,





Name des Textbausteins bestimmen

Formatierungsmöglichkeiten

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.

	eingehender Anruf bearbeiten	
	Allgemein Legen sie die Eigenschaften des Formulars fest	
	Name des Formulars * eingehender Anruf	
	Beschreibungstext	
Übersicht der etzten Änderung	Zuletzt geändert am 28.06.2024 12:04:33	

Quickguide TIMIO. 360 - Web Administration

Contact Center Formulare

Neues Formular anlegen

Mit einem Klick auf

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.

+ FORMULAR

Formular anlegen	
Allgemein	Allgemein Legen sie die Eigenschaften des Formulars fest
	Name des Formulars *
	Beschreibungstext
	SPE





Name des Formulars bestimmen

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.





		TestA	pp by CAESAR - TIMIO.360
11 0. 360 Ad	lmin	Q	Benutzer oder Grupp
← Formulare	ditor - eingehender Anruf		
つ Undo く Red	o 🖻 Preview mode		
ARD ELEMENTS	\${FormInfo.title}		CARD
Container	\${Order.questions[0].question} *		
🖾 ImageSet	Please choose		
🖃 FactSet			
ColumnSet	\${Order.questions[1].question} *		
🖵 Carousel	Please choose		
III Table	<pre>\${Order.questions[2].question} *</pre>		
Elements	Please choose		
A TextBlock	Place Order		
Abc RichTextBlock			
🖾 Image			
🕑 Media	SAMPLE DATA EDITOR		
ActionSet			
Inputs			
🔤 Input.Text			
🛅 Input.Date			
🕒 Input.Time			
123 Input.Number			
≡ Input.ChoiceSet			
🗹 Input.Toggle			
	CARD PAYLOAD EDITOR +		





TIMIO. 360 | Admin Contact Center Verteilungstabellen

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.

			Test	App by CAESAR - TIMIO.	36
	MIO.	360 Admin	Q	Benutzer oder Gi	ru
hutzer	Vertei	ilungstabellen			
C Center		TABELLENNAME BESCHREIBUNG		VERWENDUNG	
•		Postleitzahl		و	
rte		Test		و	
en					
llungen					

Quickguide TIMIO. 360 - Web Administration



Verteilungstabelle anlegen

Allgemein	Allgemein Legen Sie den Namen und die Beschreibung der Verteilungstabelle fest
	Tabellenname *
	Beschreibung
	Wür welchen Dienst soll die Verteilungstabelle verwendet werden? *
	Welche Information soll nachgeschalgen werden? * Bitte einen Tabellentyp angeben
	Was ist das Ziel der Verteilungstabelle? *





TIMIO. 360 | Admin Contact Center Verteilungstabellen

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.

		TestApp by CAESAR -	TIMIO.360 Admin
	. 360 Admin	Q Benutzer o	oder Gruppen suche
Benutzer	teilungstabellen		
	TABELLENNAME BESCHREIBUNG	VERWENDUNG	SU
o –	Postleitzahl	٢	Ро
Standorte Orr Lizenzen	Test	بر	Na
	Postleitzahl bearbeiten Allgemein Legen Sie den Namen und die Beschreibung der Verteilungstat Tabellenname * Postleitzahl Beschreibung Wür welchen Dienst soll die Verteilungstabelle verwendet werden? * Anrufe Welche Information soll nachgeschalgen werden? * Postleitzahl (Büro) Was ist das Ziel der Verteilungstabelle? * Agent	abelle fest	

Quickguide TIMIO. 360 - Web Administration

Tabellenzeilen auswählen



Tabellensymbol

			≂ ⊡ :
en	timio3	60 Market	ing ≡
	+ VERTEILUNGSTABELLE	Î (9
UCHKRITERIUM	ZIEL		EINTRÄGE
ostleitzahl (Büro)	Agent		
lame (vollständig)	Agent		5 🗊
			1-2 von 2



Tabellenstruktur importieren

					_	
	TestApp	by CAESAR - TIMIO.360 Admin				
60 Admin	Q	Benutzer oder Gruppen suchen				
ostleitzahl (Anrufe)					±	IN
UELLE (POSTLEITZAHL (BÜRO))*	ZIEL (AGENT)*			BESCHREIBUNG		
52222	egger, kerstin		•			
	Agent suchen	L	•			
	60 Admin ostleitzahl (Anrufe) JELLE (POSTLEITZAHL (BÜRO))* 52222	COIAdmin Sostleitzahl (Anrufe) JELLE (POSTLEITZAHL (BÜRO))* 52222 egger, kerstin Agent suchen	Col Admin Image: CAESAR - TIMIO.360 Admin Sotleitzahl (Anrufe) Benutzer oder Gruppen suchen JELLE (POSTLEITZAHL (BÜRO))* ZEL (AGENT)* 52222 egger, kerstin Agent suchen	COIAdmin Image: Benutzer oder Gruppen suchen Sostleitzahl (Anrufe) JELE (POSTLEITZAHL (BÜRO))* 52222 Ger, kerstin Agent suchen	Col Admin © Benutzer oder Gruppen suchen ostleitzahl (Anrufe) JELE (POSTLEITZAHL (BÜRO)* 52222 egger, kerstin Agent suchen	CO Admin Co Admin





Tabellenzeile löschen

Tabelle aktualisierer

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.

				TestApp	by CAESAR - TIMIO.360 Admin
	MIO.	360 Admin		Q	Benutzer oder Gruppen suchen
Benutzer	Dash	boards			
Contact Center		NAME	THEN	ΛE	
•	***	<alle gruppen=""></alle>			
Standorte		Anrufe	Them	ne: 17481	
Lizenzen		Anfragen	Them	ne: 17481	
instellungen		Chats	Then	ne: 17481	
		Monitor	Then	ne: 17481	
	G	Call manager			
		Anrufe	Them	ne: 17481	
		Anfragen	Them	ne: 17481	
		Chats	Then	ne: 17481	
		Monitor	Them	ne: 17481	
		ааа	Stand	lard TESTMan	1
	G	Marketing			
		Anrufe	Them	ne: 17481	
		Anfragen	Them	ne: 17481	

Dashboard anlegen	
Allgemein	Allgemein Legen sie die Eigenschafte
	Name des Dashboards *
	Gehört zu Call manager
	Theme * Standard TESTMan1

Quickguide TIMIO. 360 - Web Administration

Contact Center Dashboards



Dashboard-Vorschau

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

				TestApp b	by CAESAR - TIMIO.360 Ad	min	
	IMIO. 360 Adr	nin		Q	Benutzer oder Gruppen	suchen	
Benutzer	← Dashboarde	ditor - Anrufe					
Contact Center	ANRUFE						
Standorte	0	0	AKTUELL	0	0	0	
Lizenzen	U CHAT ANFRAGEN	U ІМ СНАТ	U IM WARTEFELD	Us MAX. WARTEZEIT	U s ø wartezeit		BE
Einstellungen			HEUTE			- Abgemeidet	F 0
	0	0	0	1 BEDIE	00 ENRATE	- Abgemeldet	0
	EINGANG	ANGENOMMEN	NICHT ANGENOMMEN				
	10 8 6 4 2 0 13:00 13:10 — EINGANG	13:20 13:30 ANGENOMMEN	13:40 13:50 — NICHT ANGENOM) 14:00 14:10 MEN	0 14:20		





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.

			TestApp by CAESAR -	- TIMIO.36
	IO. 360 Admin		Q Benutzer	oder Grup
Benutzer	← Dashboardeditor - Ar	nfragen		
n D	ANFRAGEN			
tact Center				
andorte	دا		BEARBEITEN	X
O izenzen				-
•	U			
stellungen	ANFRAGEN	IN ARBEIT	WARTEND	Т
	Σ	HE	UTE ⊠	×
	Ω			
	EINGANG	BEARBEITET	ABGESCHLOSSE	N
	10			
	8			
	6			
	4			
	2			





rstellung		C		Wert
tel		2		Liniendiagramm
	<name></name>			Kreisdiagramm (Prozent)
telicon				Kreisdiagramm (Anzahl)
ieme	17/81	C		Agentenübersicht
oßbuchstaben				Monitor
obbuchstaben		S	Sonsti	ge
lierung				Label
istergröße	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	l l	Ē	Ticker
ischenräume	- (•) +		Ó)	Website
omatisch anpassen			-~ 	Video
eitenoptimierung			•	Bild
bile Darstellung			Ū	Uhr
			9	
			Z	iehen Sie den gewünschten Block mit der Maus in
	Schließen			Schließe



Theme-Editor

			TestAp	p by CAESAR - TIMIO.360 Admin
	MIO.	360 Admin	Q	Benutzer oder Gruppen suchen
Benutzer	Them	es		
Contact Center		NAME DES THEMES		
•		test		
Standorte		Standard TESTMan1		
Lizenzen		Marketing		
Einstellungen				



Quickguide TIMIO. 360 - Web Administration



Contact Center Themes

Neues Theme anlegen

Mit einem Klick auf

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



+ THEME

Thomas anlagram		\sim
Theme anlegen		^
Allgemein	Allgemein Legen sie die Eigenschaften des Themes fest	
	Name des Themes *	
	SPEICHERN UND S	CHLIESSEN



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.

					TestApp	by CAESAR - TIMIO.36	0 Admin
	MIO.	360	Admin		Q	Benutzer oder Gru	open suchen
Benutzer	Stand	lorte					
Ontact Center		NAM	E				STADT
•		Aach	en				Aachen
Standorte		Esch	weiler				stolberg
Lizenzen		Stoll	rg				Stolberg

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

Aachen l	Aachen bearbeiten					
Allgemei .egen Sie d	ի en Namen und c	lie Adresse de	s Standortes fes	t		
Name des S Aachen	tandorts *					
Straße Pascalstra	se					
PLZ 5234						
Stadt Aachen						
Land						

Quickguide TIMIO. 360 - Web Administration

Standorte

Neuen Standort anlegen

Mit einem Klick auf

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.



	×
SPEICHERN UND	SCHLIESSEN

+ STANDORT

Standort anlegen	
Allgemein	Allgemein Legen Sie den Namen und die Adresse des Standortes fest
	Name des Standorts *
	Straße
	PLZ
	Stadt
	Land
	SPE





Übersicht der vorhandenen Lizenzen

Me







enüleiste	Übersicht der gekauften Lizenzen	Übersi verwendete	cht der en Lizenzen	Übersicht der noch Verfügung stehend
			TestApp by CAESAR -	TIMIO.360 Admin
O Admin		• • • • • • • • • • • • • • • • • • •	২ Benutzer o	der Gruppen suchen
persicht				
	LIZENZIER	VERWENDE	T NOCH VERFÜGBA	R
ffice Paket	5		4	1
usiness Paket	5		1	4
nterprise Paket	5		0	5

n	LIZENZIERT	VERWENDET	NOCH VERFÜGBAR
oftphone	5	5	0





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.







	c. <u>.</u> :
	timio360 Marketing 🗮
Spracherkennung	
Voreingestellt	
Benutzer Import	
Nicht Ausgeführt	
kein Import ausgeführt 🖒	





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.



Quickguide TIMIO. 360 - Web Administration

Admin Immodel of Gruppen suchen en sicht Benutzerimport is sign-On Iterant D* Tenant D* App D Kmberleydobbermann@caseris.com Secret* Tilter verwenden Job taglich ausführen Et wurde noch kein Import ausgefuhr Secret* Starter* Filter verwenden Job taglich ausführen		TestApp by CAESAR - TIMIO.360 Admin	en 🗅 :
en siste Beutzerinport te sign-On fuer kohnen Sie Ihre Benutzer aus Entra ID importieren. Dabei werden Benutzer neu angelegt oder aktualisiert. Bestehende Benutzer werden dabei nicht gelosch. Terant ID * Terant ID * Terant ID * Fier verwenden te bit gilch ausfuhren • Eit wurde noch kein Import ausgeführ gelosch.	Admin	Q Benutzer oder Gruppen suchen	timio360 Marketing \equiv
sidt Beutzeinport tzeinport tabeinport tabeinport tervervenden tervervent tervervenden tervervenden tervervenden tervervenden terverven	en		
Atterinport te sign-On	ersicht Benutzerimpor	ort	
App ID kimberley.dobbermann@caseris.com	utzerimport le Sign-On Tenant ID *	en Sie Ihre Benutzer aus Entra ID importieren. Dabei werden Benutzer neu angel	egt oder aktualisiert. Bestehende Benutzer werden dabei nicht gelöscht.
Secret * Filter verwenden Job täglich ausführen Es wurde noch kein Import ausgeführt SPEICHERN	App ID kimberley.dobber	ermann@caseris.com	
Filter verwenden Job täglich ausführen Es wurde noch kein Import ausgeführt SPEICHERN	Secret *		
Job täglich ausführen Es wurde noch kein Import ausgeführt SPEICHERN	Filter verwenden		
	Filter verwenden Job täglich ausfüh	hren	Es wurde noch kein Import ausgeführt SPEICHERN





felder

option

n der täglichen Ausführung