

IHR QUICK-START GUIDE FÜR TEAMDESK

Mein TeamDesk-Status

Hier können Sie sich an TeamDesk anmelden. Wenn Sie Ihren Status auf „Bereit“ stellen, erhalten Sie Anrufe aus allen Hotlines, denen Sie zugewiesen sind. Steht Ihr Status auf „In Nachbearbeitung“ oder „Abgemeldet“ werden Ihnen keine Anrufe zugestellt. Bitte beachten Sie: Wenn Sie Anrufe mehrfach nicht entgegennehmen oder ablehnen, werden Sie automatisch abgemeldet.

Meine Hotlines

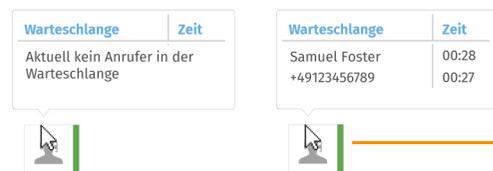
Unter „Meine Hotlines“ sehen Sie nicht nur alle Hotlines, in denen Sie Mitglied oder Team-Leiter sind, sondern auch den Status, den Sie aktuell in dieser Hotline haben (Anrufzustellung: ja ✓ / nein ✗).

Mein Team

Für jede Hotline haben Sie eine eigene Gruppe: Diese bietet Ihnen einen Überblick über die KPIs sowie eine Liste aller Team-Mitglieder. So sehen Sie direkt, welches Team-Mitglied erreichbar ist und können zusätzliche Team-Funktionen wie Ad-hoc-Meeting oder Gruppen-Chat nutzen.

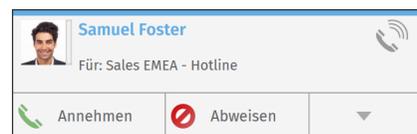
Intelligente Tooltips

Die Tooltips bieten kontextabhängige Zusatz-Informationen.



Mandantenfähiges Pop-up

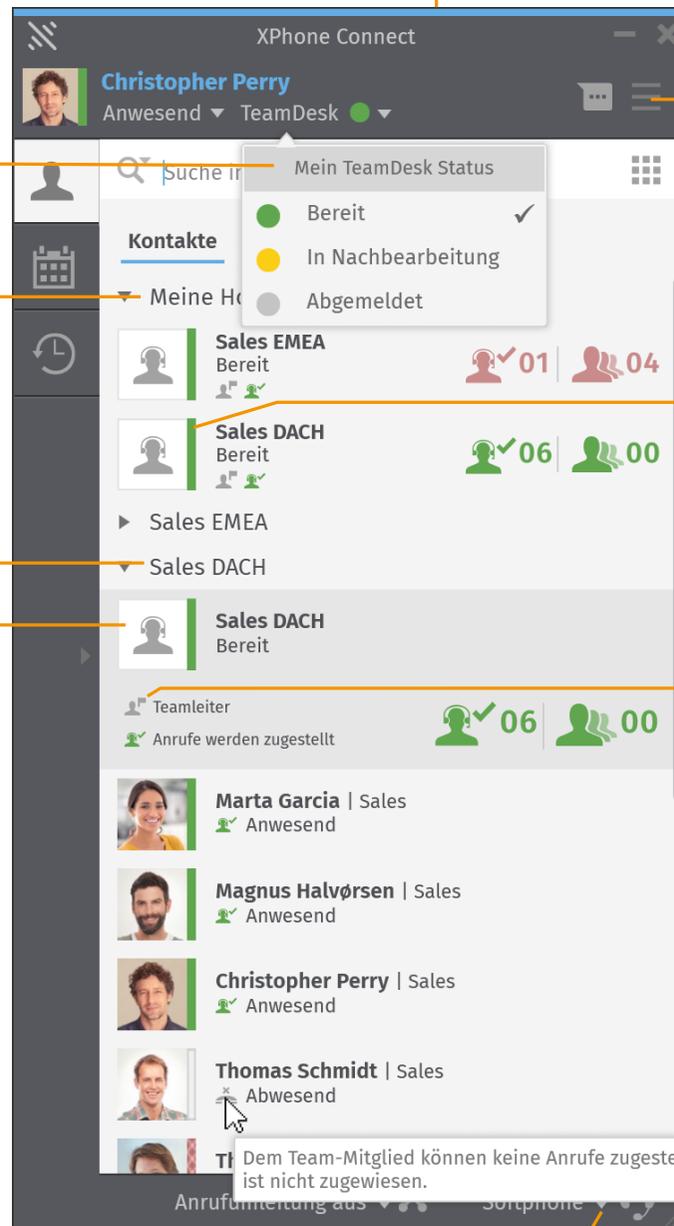
Das Anrufer-Pop-up zeigt an, über welche Hotline Sie angerufen wurden. So können Sie sich immer richtig melden.



Geräteauswahl

Ob Softphone, Smartphone oder heimisches Festnetzgerät: Dank AnyDevice können Sie Ihre TeamDesk-Anrufe mit jedem beliebigen Endgerät entgegennehmen. Empfohlenes Gerät: XPhone Softphone.

XPhone Connect TeamDesk: Client



Präsenzgesteuerter TeamDesk-Status

Sie können den TeamDesk-Status an Ihre Präsenz koppeln. Das Präsenzsystem lässt sich z.B. so einstellen, dass es Sie beim Beenden des Clients automatisch von TeamDesk abmeldet. Über entsprechende Präsenzprofile ist es auch möglich, sich via Mobile App von TeamDesk an-/abzumelden.

Konsolidierte Präsenz der Hotline

Jede Hotline hat einen Präsenzstatus, der die Erreichbarkeit des entsprechenden Teams anzeigt. Auf diese Weise sehen auch Kollegen, die nicht Teil des Hotline-Teams sind, ob sie Anrufer zur Hotline weiterleiten können.

TeamDesk-Rollen

Team-Leiter

Der Team-Leiter kann Mitglieder seines Teams der Hotline zuweisen bzw. ihre Zuweisung aufheben. Will der Team-Leiter ebenso Anrufe zugestellt bekommen, muss er selbst zusätzlich die Rolle „Team-Mitglied“ einnehmen. Es gilt: Auch wenn ein Mitarbeiter mehrere Rollen einnimmt, wird nur eine TeamDesk-Lizenz benötigt.

Team-Mitglied

Team-Mitglieder erhalten Anrufe aus einer Hotline, wenn sie dieser zum einen zugewiesen sind und ihr TeamDesk-Status zum anderen auf „Bereit“ steht. Team-Mitglieder, die der Hotline nicht zugewiesen sind, erhalten keine Anrufe und stehen als „Springer“ zur Verfügung. Sie können aber trotzdem Team-Funktionen wie Gruppen-Chat oder Ad-hoc-Meetings nutzen.

Analyst

Der Analyst wertet die Erreichbarkeit des Teams aus. Über die Web-Plattform Analytics stehen alle Daten rund um die Hotline-Erreichbarkeit zur Verfügung.

Hotkey

Via Hotkey können Sie zentrale Funktionen, wie z.B. „Anruf annehmen“ oder „Gespräch trennen“, mit einem Tastaturbefehl ausführen.

C4B Com For Business AG

Gabriele-Münter-Str. 3-5 | 82110 Germering | www.c4b.com

Stand: V8 | 04/2020

IHR QUICK-START GUIDE FÜR TEAMDESK

Allgemeine Informationen

Hier werden die Team-Präsenz und die Hotline-Rufnummer(n) der TeamDesk-Gruppe angezeigt. Team-Mitglieder und Team-Leiter, die zusätzlich die Rolle „Analyst“ haben, finden hier den Link zur Analytics-Plattform.

Mein Status im Team

Hier sehen Sie, ob Sie Team-Leiter dieser Gruppe sind (👤) sowie Ihren aktuellen Status (Anrufzustellung ja 🟢 / nein 🛑).

Mitglieder

Übersicht aller Team-Mitglieder dieser TeamDesk-Gruppe: Hier können Team-Leiter die einzelnen Team-Mitglieder der Hotline zuweisen (👤) oder deren Zuweisung aufheben (🚫).

Team-Leiter

Übersicht aller Team-Leiter dieser TeamDesk-Gruppe

Erreichbarkeit

Übersicht der allgemeinen Geschäftszeiten dieser Hotline sowie der abweichenden Geschäftszeiten (Feiertage, Betriebsferien etc.)

Übersicht

In diesem Dashboard stehen die Key Performance Indikatoren (KPIs) in Echtzeit zur Verfügung.

🔄 Verteilstrategie

Aktuelle Verteilstrategie dieser TeamDesk-Gruppe

🕒 Heute erreichbar

Die heutigen Geschäftszeiten der TeamDesk-Gruppe

👤 Bereit

Anzahl der Team-Mitglieder, die Anrufe entgegennehmen können (= Team-Mitglieder, die der Warteschlange zugewiesen sind und deren Status gleichzeitig „Bereit“ ist)

📞 Im Gespräch

Anzahl der Team-Mitglieder, die aktuell mit einem Hotline-Anrufer telefonieren

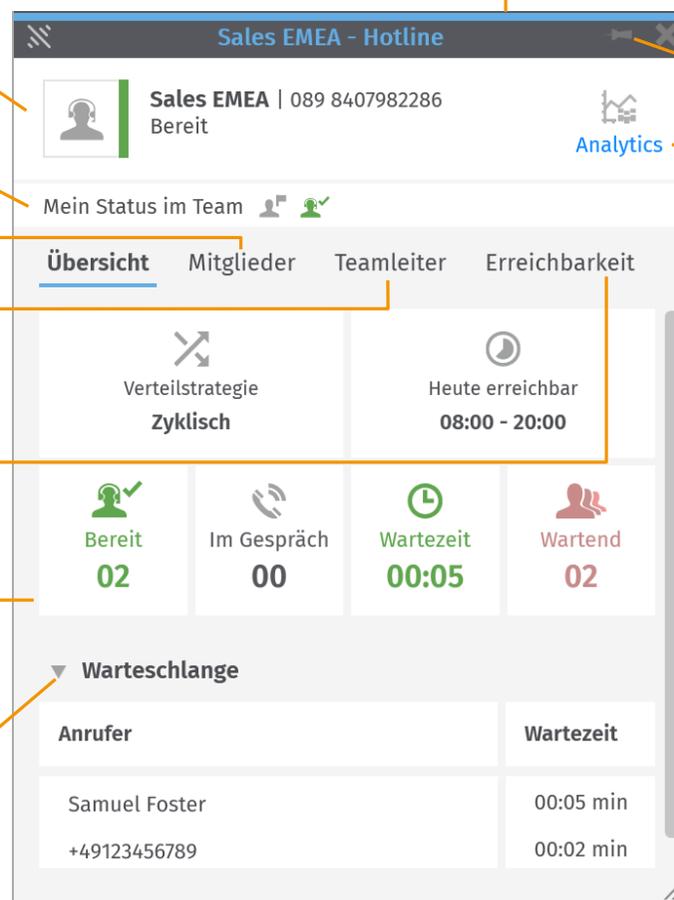
🕒 Wartezeit

Aktuelle Wartezeit des Anrufers, der am längsten in der Warteschlange ist

👤 Wartend

Anzahl der Anrufer in der Warteschlange

XPhone Connect TeamDesk: Detailfenster



Sales EMEA - Hotline

Sales EMEA | 089 8407982286
Bereit

Analytics

Mein Status im Team 👤 🟢

Übersicht Mitglieder Teamleiter Erreichbarkeit

Verteilstrategie Zyklisch

Heute erreichbar 08:00 - 20:00

Bereit 02 Im Gespräch 00 Wartezeit 00:05 Wartend 02

Warteschlange

Anrufer	Wartezeit
Samuel Foster	00:05 min
+49123456789	00:02 min

Warteschlange

Die Warteschlange funktioniert nach dem „First in – First out“-Prinzip und bietet eine Übersicht der wartenden Anrufer und ihrer Wartezeit. Anrufer, deren Kontakt in einer angebundenen Datenquelle hinterlegt ist, werden mit Namen angezeigt.

Dashboard im Blick

Sie können das Detailfenster festpinnen: So haben Sie die KPIs immer im Blick. Tipp: Wenn Sie Team-Leiter /-Mitglied in mehreren Gruppen sind, können Sie auch mehrere Fenster nebeneinander pinnen.

Journal

Im Journal wird zwischen TeamDesk-Anrufen und direkten Anrufen unterschieden. Sie können Ihre Anrufe z.B. nach „TeamDesk“ und „TeamDesk – Verpasst“ filtern. Dabei werden TeamDesk-Anrufe nur dann als „Verpasst“ angezeigt, wenn kein anderes Team-Mitglied den Anruf entgegengenommen hat und der Anrufer nicht zurückgerufen wurde. Alternativ lässt sich die TeamDesk-Hotline auch so konfigurieren, dass verpasste Hotline-Anrufe gar nicht im Journal gelistet werden.

Analytics

Analytics ist integraler Bestandteil von TeamDesk. Mit Hilfe der Web-Plattform lassen sich Engpässe identifizieren und die Erreichbarkeit gezielt erhöhen. Anrufe können nach direkten Gesprächen und Hotline-Anrufen gefiltert werden. Zeiträume lassen sich flexibel vergleichen.

Mit wenigen Klicks lässt sich auswerten, an welchen Tagen bzw. zu welcher Uhrzeit die Verlustquote am höchsten ist. Bei der Erhebung der Daten wurde dabei strikt auf die Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) geachtet.

Um auf Analytics zuzugreifen, müssen Mitarbeiter die Rolle „Analyst“ haben. Auch wenn ein Mitarbeiter mehrere Rollen einnimmt, benötigt er keine zusätzliche Lizenz.

Es gilt folgende Lizenzierung:

- | Team-Leiter: TeamDesk-Lizenz + Office Plus-Lizenz
- | Team-Mitglied: TeamDesk-Lizenz + Office Plus-Lizenz
- | Analyst: Office Plus-Lizenz

