

CAESAR. 2024

Enterprise

Communications

**Quickguide
TIMIO. App
für Microsoft Teams**

Integrierter Arbeitsplatz
für Agenten und Teamleiter

Navigations- und Steuerungsleiste

The screenshot shows the TIMIO App interface with various navigation and control elements. The top bar contains a search field and a user profile. Below it, a navigation bar features several icons: a microphone (Anrufe), a speech bubble (Anfragen), a chat bubble (LiveChat), a document (Adressen), a portal icon (Portal), and a report icon (Report). A status bar below the navigation bar shows 'Bereit' (Ready) in green, a timer '10:34', and notification icons for messages (1) and groups (2). The main content area is divided into sections: 'Anfragenmanagement' (Request Management), 'Adresssuche' (Address Search), 'Statistiken' (Statistics), 'Bereitschaft ändern' (Change Availability), 'Hilfe & Kontakt' (Help & Contact), and 'Berechtigungen' (Permissions). A 'Verlauf' (Log) table is visible on the right side of the main content area.

Anfragenmanagement
Bearbeiten Sie hier die Anfragen Ihrer Gruppen

Adresssuche
Durchsuchen Sie die Unternehmensadressbücher

Statistiken
Persönliche (und andere) Statistiken

Bereitschaft ändern
Contact Center Anmeldung oder Bereitschaft ändern

Hilfe & Kontakt
Tutorial-Integration und Kontaktinformationen

Berechtigungen
Hinweis auf nötige Freigabe von Berechtigungen

Anrufe
Bearbeiten Sie hier die Anrufe Ihrer Gruppen

Beenden
TIMIO. beenden und zur Anmeldemaske

Kanal- und Gruppenanmeldung
An- und Abmeldung von Gruppen und Eingangskanälen

Nachrichten
Nachrichten von Teamleitern

Verlauf

	Verlauf	Agentenstatus	Aktueller Status inkl. Statusdauer	
	+49 (171) 123456 Vertrieb Süd		● 01:06	21.12.2023 12:24
	+49 (171) 123456 Vertrieb Süd		● 00:45	21.12.2023 12:04
	+49 (171) 123456 Teams_01		■ ● 00:19	21.12.2023 11:33
	+49 (171) 123456 Teams_01		● 01:04	21.12.2023 11:32
	+49 (171) 123456 Teams_01		● 01:11	21.12.2023 11:23
	+49 (171) 123456 Teams_01		■ 02:00	20.12.2023 15:30
	+49 (171) 123456 Teams_01		● 00:00	20.12.2023 15:23
	+49 (171) 123456 Teams_01		● 00:00	20.12.2023 14:33
	+49 (171) 123456 Teams_01		● 00:02	20.12.2023 14:24
	+49 (171) 123456 Teams_01		● 00:00	20.12.2023 14:24
	+49 (171) 123456 Teams_01		● 00:35	20.12.2023 14:08

LiveChat
Bearbeiten Sie hier die Chats Ihrer Gruppen

Gruppenmonitoring
Sehen Sie Gruppen und Einstellungen Teamleiter:
Ändern Sie Gruppeneinstellungen

Zur Zeit kein Anruf

Agentenstatus setzten



Klicken Sie in der Titelleiste auf den gewünschten Agentenstatus.

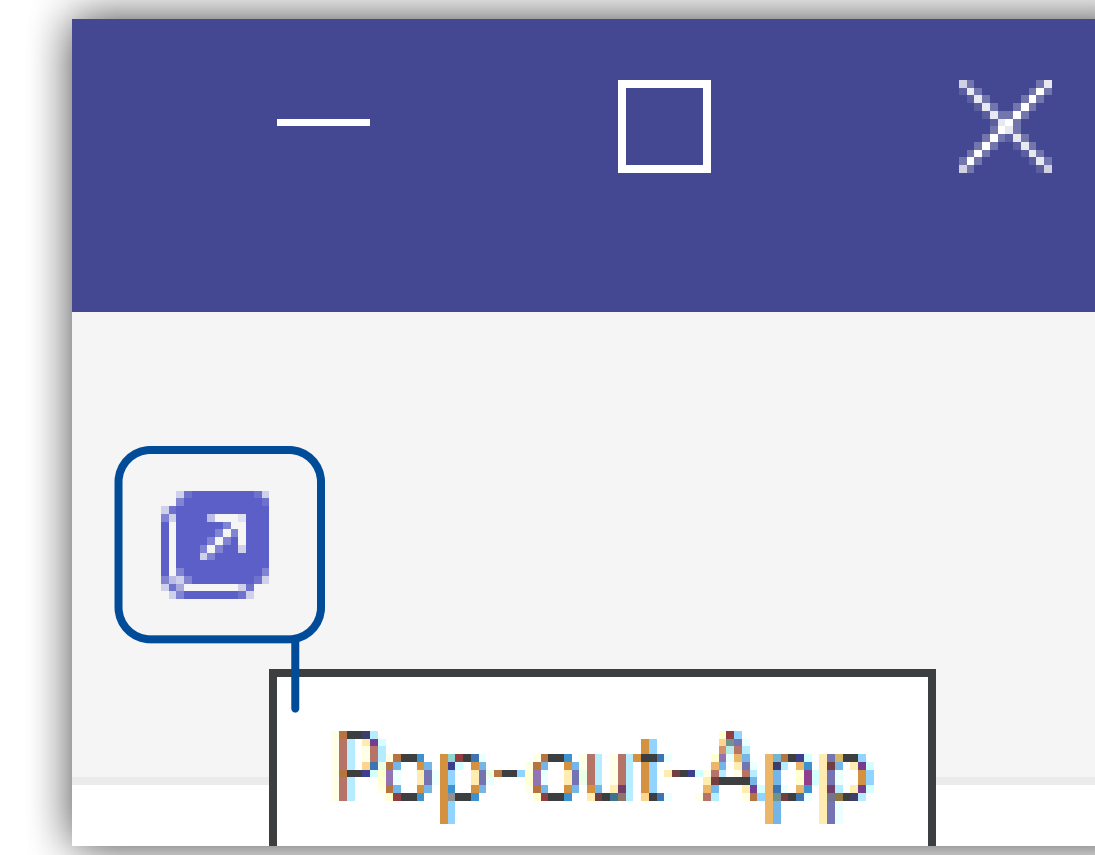
Gruppen An-/ Abmeldung



Klicken Sie auf das Gruppensymbol neben den Agentenstatusknöpfen. Hier können Sie Ihre Anmeldungen an Gruppen und Kanälen verwalten.

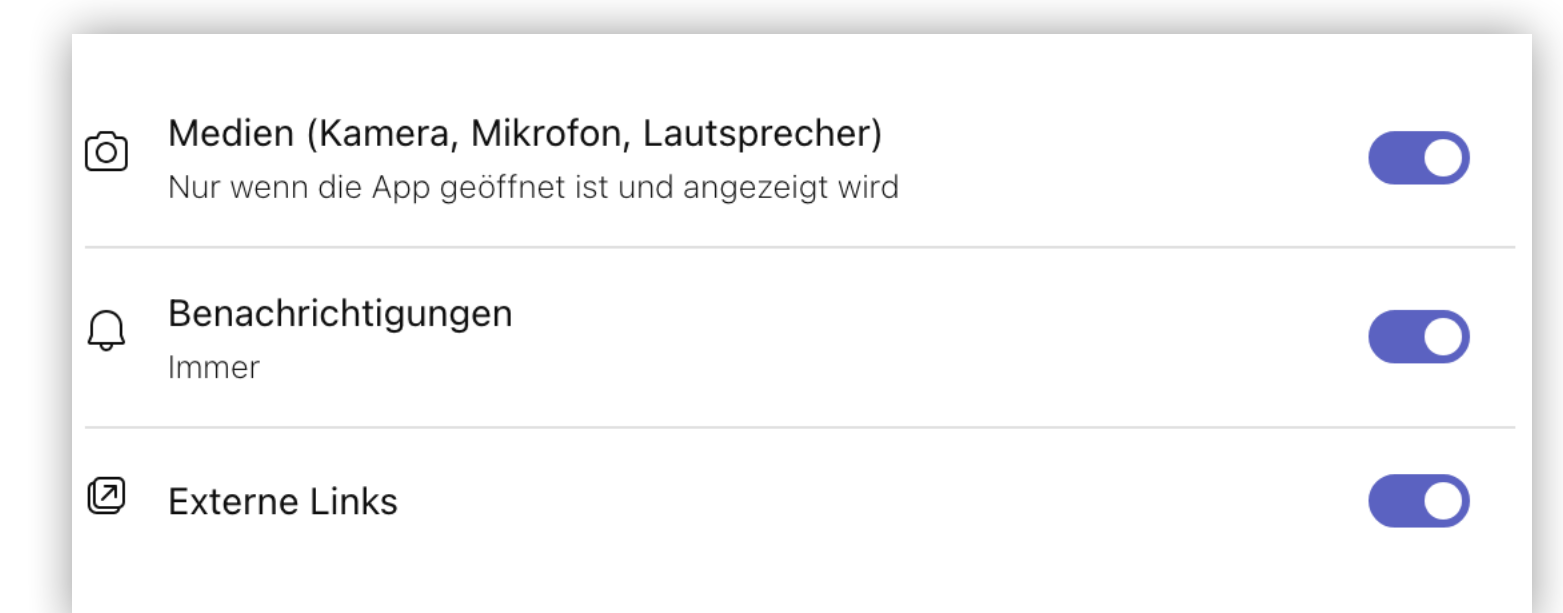
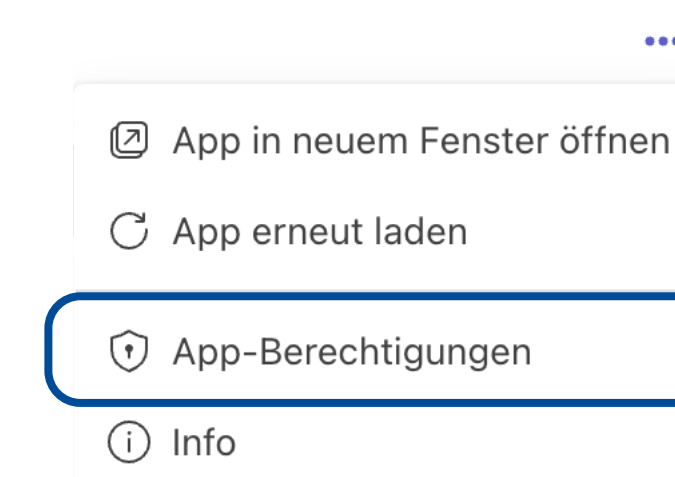
Hinweise

Lösen Sie die TIMIO.App als "Pop-out-App" aus dem Teams Client heraus:



Wenn TIMIO. nicht als "Pop-out-App" genutzt wird, kann es insbesondere bei Anfragen und LiveChat zu Verlusten von Eingaben und Funktionsstörungen kommen. Dies gilt auch für den Klick auf den Reiter "Info".

Einige Funktionen wie Medien (Kamera, Mikrofon, Lautsprecher), Benachrichtigungen und externe Links benötigen Freigaben, die von Ihnen durch einen Klick auf die drei Punkte und folgenden Punkt erteilt werden können:



- Bei Contact Center Anrufen **solte bevorzugt die Weiterleitung über die TIMIO Funktion genutzt werden**
- Je nach Konfiguration sind nicht alle Ansichten/ Funktionen sichtbar
- Einige Funktionen sind nur für Teamleiter sichtbar

Anrufansicht ohne aktiven Anruf

Anzahl wartender Anrufe in Ihrer Gruppe

Verlauf Ihrer bisherigen Anrufe (Journal)

Anrufe 0 Anfragen 3 LiveChat 0 Adressen Portal Dashboard Report

1 Anruf im Wartefeld

Verlauf

+49 (171) 123456	Vertrieb Süd	00:45	Heute 12:04
+49 (171) 123456	Teams_01	00:19	Heute 11:33
+49 (171) 123456	Teams_01	01:04	Heute 11:32
+49 (171) 123456	Teams_01	01:11	Heute 11:23
+49 (171) 123456	Teams_01	02:00	Gestern 15:30
+49 (171) 123456	Teams_01	00:00	Gestern 15:23
+49 (171) 123456	Teams_01	00:00	Gestern 14:33
+49 (171) 123456	Teams_01	00:02	Gestern 14:24
+49 (171) 123456	Teams_01	00:00	Gestern ...

CASERIS Jira

Aktionen aus Profil

Anrufer

Aufzeichnung (falls vorhanden)

Datum/ Uhrzeit des Anrufs

Gruppe

Formular (falls ausgefüllt)

Dauer

Nehmen Sie den eingehenden Anruf an. Daraufhin erscheint die folgende Ansicht.

weiterleiten

NICHT Teams Funktionen nutzen!

Anrufer: +49 (171) 123456 Deutschland

Aufzeichnen

Contact Center Informationen

Gruppe: Vertrieb Süd

Wartezeit: 00:00

Aktionen

Google Map

Google Suche

Verlauf

Bisherige Anrufe, Anfragen und LiveChats des Anrufers

Dauer, Status, Aufzeichnung

Formular

Vorfall erheben

Kontaktdaten

Vorname: Max

Nachname: Mustermann

E-Mail *: max.mustermann@mustermail.de

Telefonnummer: +49 (xxxx) xxx xxx xx

Straße: Musterstraße

Hausnummer: 1

Postleitzahl: 00000

Stadt: Musterstadt

Vorfallsinformationen

Speichern

Auflegen

Pflichtfeld

Falls konfiguriert erscheint ein Formular. Beinhaltet das Formular Pflichtfelder (mit * gekennzeichnet), bleibt das Formular so lange aktiv, bis diese ausgefüllt wurden.

Anzahl Ihrer Anfragen (Eingang/ in Bearbeitung)

The screenshot displays the TIMIO App interface for handling requests. At the top, there is a navigation bar with icons for calls (0), requests (3), live chat (0), addresses, portal, dashboard, and report. A status bar on the right shows 'Bereit' (Ready) and the time '10:34'. On the left, there are two panels: 'Meine Anfragen' (My Requests) and 'Alle Anfragen' (All Requests). The 'Meine Anfragen' panel shows a list of request statuses: Eingang (3), In Bearbeitung, Entwürfe, Wiedervorlage, Fällig heute, Überfällig, Bearbeitet, and Suche. The 'Alle Anfragen' panel shows a similar list but with 'In Bearbeitung' set to 1. The main area displays a list of requests under the 'EINGANG' tab. The selected request is 'Anfrage 1038262 an Vertrieb Süd' with a subject 'Meldung defekter Festplatte und Anfrage zur Reparatur bzw. Austausch'. The details panel on the right shows the priority is 'Normal', the status is 'Keine' (None), and there are no comments. At the bottom, there are action buttons: Antworten, Zurückgeben, Übernehmen, Abgeben an, Abschließen, and a menu icon.

Eingangsdatum ↓	Von	An	Betreff	Offen seit	Priorität	ID
11. Dez 2023 13:43	Uwe Daecher [Te...]	Vertrieb Süd	Meldung defekter Festplatte und Anfrage zur Rep:	9 Tagen	Normal	1038262
11. Dez 2023 10:45	Uwe Daecher [Te...]	Vertrieb Süd	Frankfurt am Main	10 Tagen	Normal	1038252
01. Dez 2023 14:08	Uwe Daecher [Te...]	Vertrieb Süd	Frankfurt am Main	19 Tagen	Normal	1038001

Anfrage 1038262 an Vertrieb Süd

Von: Uwe Daecher [Teams]
An: Teams_01
Betreff: Meldung defekter Festplatte und Anfrage zur Reparatur bzw. Austausch Mo. 11. Dezember 2023, 13:43

Betreff: Meldung defekter Festplatte und Anfrage zur Reparatur bzw. Austausch

Sehr geehrtes [Firmenname] Support-Team,

ich hoffe, diese Nachricht erreicht Sie wohlbehalten. Mein Name ist [Ihr Name], und ich wende mich heute an Sie, um ein Problem mit meiner Festplatte zu melden, die ich kürzlich bei Ihnen erworben habe.

Leider habe ich festgestellt, dass die Festplatte nicht mehr einwandfrei funktioniert. [Beschreiben Sie hier bitte das genaue Problem, das Sie mit der Festplatte erleben, z. B. ungewöhnliche Geräusche, Dateizugriffsprobleme oder ähnliches]. Das Produkt ist noch innerhalb der Garanzzeit, die bis [Datum] läuft.

Um eine Lösung für dieses Problem zu finden, würde ich gerne wissen, welche Schritte ich nun unternehmen sollte. Handelt es sich um einen Garantiefall, der eine Reparatur oder einen Austausch der Festplatte erfordert? Falls ja, welche Informationen und Dokumente benötigen Sie von mir, um den Prozess in Gang zu setzen?

Antworten Zurückgeben Übernehmen Abgeben an Abschließen

The screenshot displays the TIMIO App interface for Microsoft Teams. The top navigation bar includes icons for calls (0), inquiries (3), and live chat (2), along with menu options like 'Adressen', 'Portal', 'Dashboard', and 'Report'. A status bar on the right shows 'Bereit' (Ready) and the time '10:34'. The main chat window is titled 'ERIKA MUSTERMANN' and shows a message from 'Erika Mustermann' at 13:25: 'Hallo, wie erhalte ich weitere Informationen zu ihren Produkten?'. A response from 'Ingo Heeskens [Teams]' at 13:25 says 'Ganz einfach - www.caseris.de!'. The interface includes a 'Frühere Nachrichten laden' button and a 'Chatfenster' input area at the bottom with a placeholder message: 'Nachricht (Tipp: Für Emojis, drücken Sie die Windows-Taste und .)'. A 'Neue eingehender LiveChat' notification is shown in the bottom right corner, indicating a new chat request from 'Max Mustermann' in the 'Gruppe Vertrieb Süd'. Annotations with arrows point to various features: 'Anzahl Ihrer LiveChats' points to the 'LiveChat 2' indicator; 'Contact Center Informationen' points to the contact details box; 'Kanal wechseln (Text, Audio, Video) (nur der Kunde kann seinen Bildschirm teilen, nicht der Agent)' points to the channel selection icons; 'Ihre aktiven und beendeten Chats' points to the chat list on the left; and 'Chatfenster' points to the input area.

Anzahl Ihrer LiveChats

Contact Center Informationen

Kanal wechseln (Text, Audio, Video)
(nur der Kunde kann seinen Bildschirm teilen, nicht der Agent)

Ihre aktiven und beendeten Chats

Chatfenster

Neue eingehender LiveChat

Suchfeld

Auswahl der Adressbücher

Liste der gefundenen Kontakte

Anzeige des gewünschten Kontakts

Gruppe + weitere Informationen

Bisheriger Verlauf (Anrufe, Anfragen, LiveChats) des Kontakts

Anzeige

Formular
Aufzeichnung
Anfrage
Chatverlauf

Gruppe	Icon	Dauer	Datum
Vertrieb Süd	📞	00:19	15.12.2023 08:59
Vertrieb Süd	📞	01:01	14.12.2023 16:17
Vertrieb Süd	📞	01:22	14.12.2023 16:14
Vertrieb Süd	📞		13.12.2023 12:04
Vertrieb Süd	✉️		11.12.2023 13:43
Vertrieb Süd	✉️		11.12.2023 10:45
Vertrieb Süd	✉️		11.12.2023 10:42

The screenshot shows the TIMIO App interface for a contact center. It is divided into two main views: **Agentenübersicht** (Agent Overview) and **Wartefeldansicht** (Queue View).

Agentenübersicht (Agent Overview):

- Navigation:** Anrufe (0), Anfragen (3), LiveChat (1), Adressen, Portal, Dashboard, Report.
- Agenten (Agents):**
 - Anruf: 0, Nachbearbeitung: 1
 - Bereit: 1, Nicht bereit: 1
 - Angemeldet: 3, Abgemeldet: 5
- Wartefeldansicht (Queue View):**
 - Anrufe: Im Wartefeld 0, Max Wartezeit 00:00, Wartezeit 00:00
 - Chat: Im Wartefeld 0, Max Wartezeit 00:00, Wartezeit 00:00
- Dashboardwerte (Dashboard Values):**
 - Anrufe: 1 (Anrufe)
 - Anrufe Eingang Aktuell: 0 (In Verteilung)
 - Anrufe Eingang Aktuell: 0 (Im Gespräch)
 - Anrufe Eingang Aktuell: 0 (Im Wartefeld)
 - Bedienrate: 100%
 - Chat Aktuell: 0 (Im Wartefeld)
- Umleitung/Anzeige/Optionen (Routing/Announcements/Options):**
 - Notfallrouting: <Nicht aktiv>
 - Rabattansage: 10 % auf alles
 - Saison: Winter (bis 20.03.2024 04:06)
- Agentenstatus und Dauer (Agent Status and Duration):**
 - Bech [Teams], Er... (Nachbearbeitung, 00:10, Vertrieb Süd)
 - Braun [Teams], Dirk (Besprechung, 00:59)
 - Heeskens [Teams], Ingo (Bereit, 24:53)
 - Quéméner [Teams], ... (Abgemeldet)
 - Riegel [Teams], Uwe (Abgemeldet)
 - Ruhrig [Teams], Man... (Abgemeldet)
 - von den Steinen [Tea... (Abgemeldet)
 - Yakisir [Teams], Burh... (Abgemeldet)
- Teams-Status (Teams Status):** Indicated by a blue circle icon next to the agent name.

Annotations:

- Liste der Gruppen (gefülltes Symbol: Sie sind teamleiter, sonst Agent):** Points to the group selection menu (Hotline, Vertrieb Nord, Vertrieb Süd).
- Teamleiter kontaktieren:** Points to the 'Teamleiter anrufen...' button.
- Konfigurierte Dashboardwerte:** Points to the dashboard metrics cards.
- Schaltbare Umleitung, Ansagen und Optionen:** Points to the routing and announcement cards.
- Umleitung/ Ansage/ Option ändern (nur für Teamleiter):** Points to the gear icons on the routing cards.
- Agentenstatus und Dauer:** Points to the agent status and duration indicators.
- Agenten:** Points to the agent list.
- Teamleiter-Aktionen:**
 - An-/Abmelden
 - Status setzen
 - Fähigkeiten ändern
 - Reports abrufen
- Über Teams/ E-Mail kontaktieren:** Points to the communication icons (phone, video, chat, email) for an agent.

Dashboard

Für Sie freigegebene Dashboards

Dashboard in externem Browser öffnen

Liste der Gruppen und Dashboards

Report

Agentenreport und weitere für Sie freigegebene Reports

Report in externem Browser öffnen

Liste der Gruppen und Reports