

**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. Annotations point to specific features:

- Anfragemanagement:** Bearbeiten Sie hier die Anfragen Ihrer Gruppen (points to 'Anfragen' 1)
- Adresssuche:** Durchsuchen Sie die Unternehmensadressbücher (points to 'Adressen')
- Dashboard:** Live-Anzeige aktueller Werte (points to 'Dashboard')
- Nachrichten:** Nachrichten von Teamleitern (points to notification bell with '1')
- Bereitschaft ändern:** Contact Center Anmeldung oder Bereitschaft ändern (points to status bar 'Bereit')
- Berechtigungen:** Hinweis auf nötige Freigabe von Berechtigungen (points to user profile icon)
- Anrufe:** Bearbeiten Sie hier die Anrufe Ihrer Gruppen (points to 'Anrufe' 0)
- LiveChat:** Bearbeiten Sie hier die Chats Ihrer Gruppen (points to 'LiveChat' 0)
- Gruppenmonitoring:** Sehen Sie Gruppen und Einstellungen Teamleiter; Ändern Sie Gruppeneinstellungen (points to 'Portal')
- Statistiken:** Persönliche (und andere) Statistiken (points to 'Report')
- Kanal- und Gruppenanmeldung:** An- und Abmeldung von Gruppen und Eingangskanälen (points to group icons)
- Agentenstatus:** Aktueller Status inkl. Statusdauer (points to status bar)
- Beenden:** TIMIO beenden und zur Anmeldemaske (points to 'Beenden' icon)

The main interface shows a status bar with 'Bereit' and a timer '00:13'. Below it, a list of call records is visible:

| Verlauf | Nummer           | Status | Dauer | Datum            |
|---------|------------------|--------|-------|------------------|
|         | +49 (171) 123456 | ●      | 01:06 | 21.12.2023 12:24 |
|         | +49 (171) 123456 | ●      | 00:45 | 21.12.2023 12:04 |
|         | +49 (171) 123456 | ●      | 00:19 | 21.12.2023 11:33 |
|         | +49 (171) 123456 | ●      | 01:04 | 21.12.2023 11:32 |
|         | +49 (171) 123456 | ●      | 01:11 | 21.12.2023 11:23 |
|         | +49 (171) 123456 | ●      | 02:00 | 20.12.2023 15:30 |
|         | +49 (171) 123456 | ●      | 00:00 | 20.12.2023 15:23 |
|         | +49 (171) 123456 | ●      | 00:00 | 20.12.2023 14:33 |
|         | +49 (171) 123456 | ●      | 00:02 | 20.12.2023 14:24 |
|         | +49 (171) 123456 | ●      | 00:00 | 20.12.2023 14:24 |
|         | +49 (171) 123456 | ●      | 00:35 | 20.12.2023 14:08 |

## Agentenstatus setzten



Klicken Sie in der Titelleiste auf den gewünschten Agentenstatus.

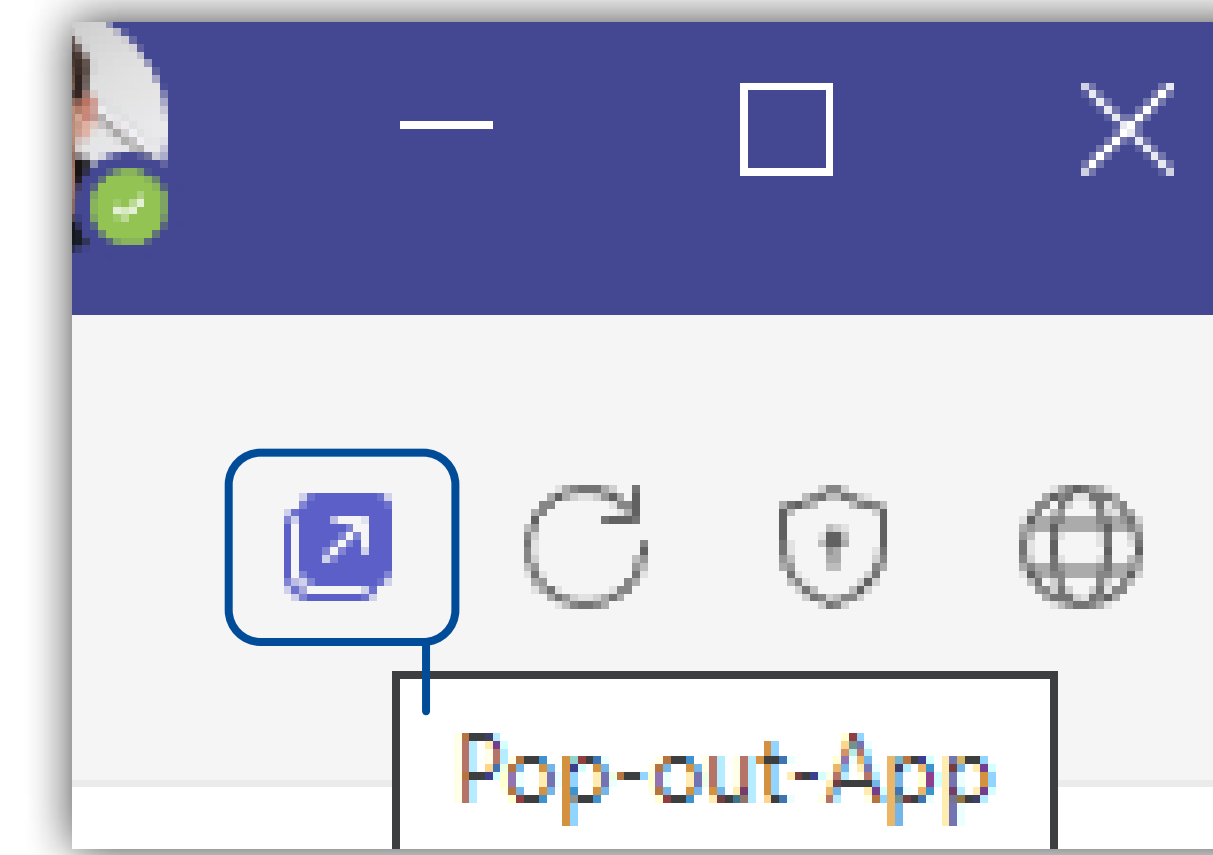
## Gruppen An-/ Abmeldung



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

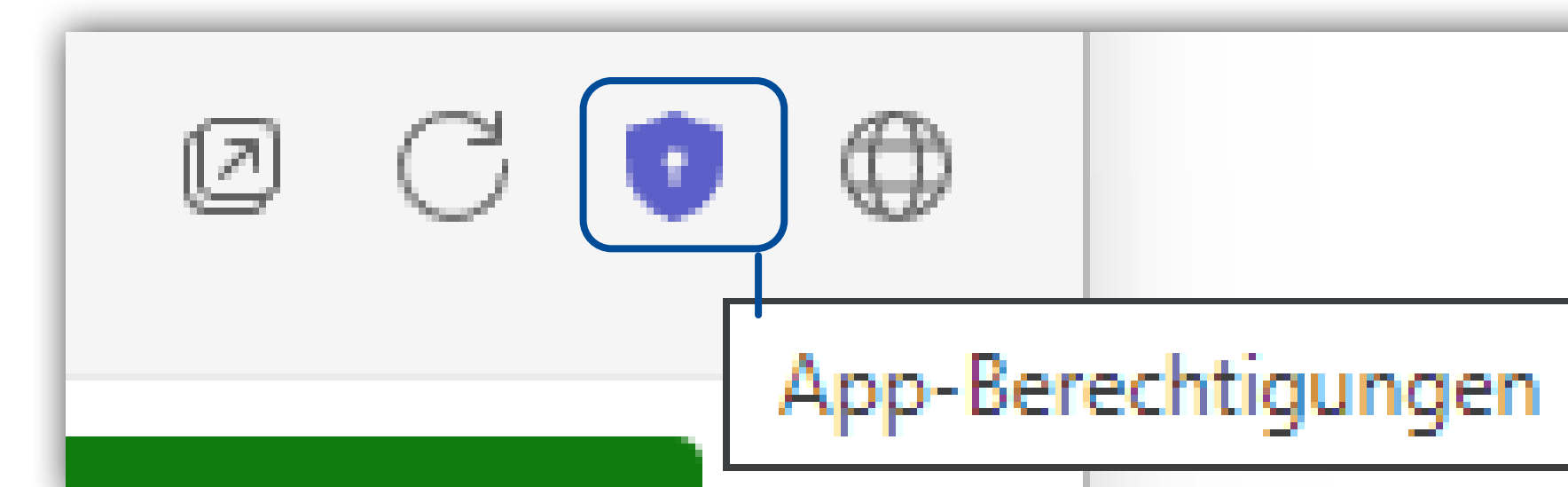
## Hinweise

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 Klick auf das folgende Symbol 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

+49 (171) 123456  
Teams\_01

00:19

Heute 11:33

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

**weiterleiten**

NICHT Teams Funktionen nutzen!

Anrufer

Aufzeichnen

Contact Center Informationen

Aktionen

Dauer, Status, Aufzeichnung

**Verlauf**

Bisherige Anrufe, Anfragen und LiveChats des Anrufers

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)

Ihre Anfragen

Teamleiter-Ansicht (nur für Teamleiter)

The screenshot displays the TIMIO App interface for Microsoft Teams. 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 '14:54'. Below the navigation bar, there are two main sections: 'Meine Anfragen' (My Requests) and 'Alle Anfragen' (All Requests). The 'Meine Anfragen' section is highlighted with a blue box and labeled 'Ihre Anfragen'. It contains a list of request categories: 'Eingang' (3), 'In Bearbeitung', 'Entwürfe', 'Wiedervorlage', 'Fällig heute', 'Überfällig', 'Bearbeitet', and 'Suche'. The 'Alle Anfragen' section is highlighted with a blue box and labeled 'Teamleiter-Ansicht (nur für Teamleiter)'. It contains a similar list of categories. The main content area shows a list of requests under the 'EINGANG' tab. The first request is highlighted, and its details are shown below. The details view includes the request ID (1038262), the sender (Uwe Daecher [Teams]), the recipient (Teams\_01), and the subject (Meldung defekter Festplatte und Anfrage zur Reparatur bzw. Austausch). The details view also includes a 'DETAILS' tab, a 'BEARBEITUNG' tab, and a 'KONTAKT' tab. The 'DETAILS' tab shows the priority (Normal), the recurrence (Keine), and a comment field (Kommentar hinzufügen...). At the bottom of the details view, there are buttons for '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 'Anrufe 0', 'Anfragen 3', 'LiveChat 2', 'Adressen', 'Portal', 'Dashboard', and 'Report'. A status bar shows 'Bereit' and the time '05:26'. 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](http://www.caseris.de)!'. The interface includes a 'Frühere Nachrichten laden' button and a 'Chatfenster' input area at the bottom with a placeholder 'Nachricht (Tipp: Für Emojis, drücken Sie die Windows-Taste und .)'. A 'Neue eingehender LiveChat' notification is shown in the bottom right corner, titled 'Chat Anfrage' for 'Gruppe Vertrieb Süd' from 'Max Mustermann' with 'Ablehnen' and 'Annehmen' buttons. 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.

The screenshot shows the TIMIO App interface for contact management. At the top, there are navigation tabs: Anrufe (0), Anfragen (3), LiveChat (1), Adressen (selected), Portal, Dashboard, and Report. A status bar at the top right shows 'Bereit' and the time '12:49'. Below the navigation, a search bar contains 'microsoft'. To the left of the search bar is a dropdown menu for address books. The search results are displayed in a list on the left and a detailed view on the right. The detailed view shows contact information for 'Microsoft Deutschland', including a phone number and address. Below this is a 'Verlauf' (history) section with a table of interactions.

**Auswahl der Adressbücher** →

Suchfeld

**Anzeige des gewünschten Kontakts**

**Liste der gefundenen Kontakte**

**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 features a top navigation bar with icons for calls, questions, live chat, and reports. The main area is divided into several sections:

- Agentenübersicht (Agent Overview):** A summary of agent counts by status and team.
 

| Agenten | Anruf      | Nachbearbeitung |
|---------|------------|-----------------|
|         | 0          | 1               |
| Agenten | Bereit     | Nicht bereit    |
|         | 1          | 1               |
| Agenten | Angemeldet | Abgemeldet      |
|         | 3          | 5               |
- Wartefeldansicht (Queue View):** Displays metrics for calls and chats, including current counts, maximum wait times, and service rates.
 

| Wartefeldansicht | Anrufe               | Chat                 |
|------------------|----------------------|----------------------|
|                  | Im Wartefeld: 0      | Im Wartefeld: 0      |
|                  | Max Wartezeit: 00:00 | Max Wartezeit: 00:00 |
|                  | Wartezeit: 00:00     | Wartezeit: 00:00     |
- Konfigurierte Dashboardwerte (Configured Dashboard Values):** A row of summary cards showing current call and chat statistics, such as 'Anrufe Eingang Aktuell' (0) and 'Bedienrate' (100%).
- Schaltbare Umleitung, Ansagen und Optionen (Switchable Forwarding, Messages and Options):** Cards for 'Notfallrouting' (currently inactive), 'Rabattansage' (10% discount), and 'Saison' (Winter). Each card has a gear icon for configuration.
- Agentenstatus und Dauer (Agent Status and Duration):** A grid of agent profiles showing their name, status (e.g., 'Nachbearbeitung', 'Bereit', 'Abgemeldet'), and duration.
- Teams-Status (Teams Status):** Information about the agent's current Teams session.
- Kontaktaktionen aus Profil (Contact Actions from Profile):** A set of icons (phone, video, chat, mail) for contacting agents.

**Annotations:**

- Liste der Gruppen (gefülltes Symbol: Sie sind teamleiter, sonst Agent):** Points to the group selection menu on the left.
- Teamleiter-Aktionen für Gruppen:** Points to the 'Ticker-Meldung...' and 'Deaktivieren...' options in the group menu.
- Konfigurierte Dashboardwerte:** Points to the summary cards in the dashboard.
- Schaltbare Umleitung, Ansagen und Optionen:** Points to the 'Notfallrouting', 'Rabattansage', and 'Saison' cards.
- Umleitung/ Ansage/ Option ändern (nur für Teamleiter):** Points to the gear icons on the configuration cards.
- Agentenstatus und Dauer:** Points to the agent profile cards.
- Teams-Status:** Points to the Teams status indicator on agent profiles.
- Kontaktaktionen aus Profil:** Points to the contact icons on agent profiles.
- Teamleiter-Aktionen:** A list of actions available to team leaders: An-/Abmelden, Status setzen, Fähigkeiten ändern, Reports abrufen.
- Über Teams/ E-Mail kontaktieren:** Points to the contact icons on agent profiles.



## Dashboard

Für Sie freigegebene Dashboards

Dashboard in externem Browser öffnen

Liste der Gruppen und Dashboards

ANRUFE

AGENTEN

HEUTE

BECH [TEAMS], ERNST | BRAUN [TEAMS], DIRK | HEESKENS [TEAMS], INGO  
 QUEMENER [TEAMS], PHILIPPE | RIEGEL [TEAMS], LUWE | RUHRIG [TEAMS], MANFRED  
 VON DEN STEINEN [TEAMS], ... | YAKSIR [TEAMS], BURHAN

## Report

Agentenreport und weitere für Sie freigegebene Reports

Report in externem Browser öffnen

Liste der Gruppen und Reports

Heeskens [Teams], Ingo

Tagesreport Do, 21. Dez 2023

Eingehende Anrufe | Ausgehende Anrufe | Kampagnen | E-Mails | Chats | Anwesenheit

Anrufe • Eingang • Bearbeitung (Übersicht)

|               |            |                      |                |            |
|---------------|------------|----------------------|----------------|------------|
| Aufkommen (*) | Angenommen | Nicht angenommen (*) | Bedienrate (*) | Auslastung |
| 5             | 5          | 0                    | 100%           | 6%         |

\* Ein Anruf kann zu mehreren nicht angenommen Anrufversuchen führen, wenn der gleiche Agent mehrfach angeklungen wird.

Anrufe • Eingang • Bearbeitungszeiten (Übersicht)

|                  |                    |                |                  |                  |
|------------------|--------------------|----------------|------------------|------------------|
| Bearbeitungszeit | Ø Bearbeitungszeit | Gesprächsdauer | Ø Gesprächsdauer | Angemeldete Zeit |
| 17 min           | 3 min 24s          | 4 min 26s      | 53s              | 5h 5min          |

Vorheriges Intervall | T | W | M | J | nächstes Intervall

Tagesreport, Wochenreport, Monatsreport, Jahresreport