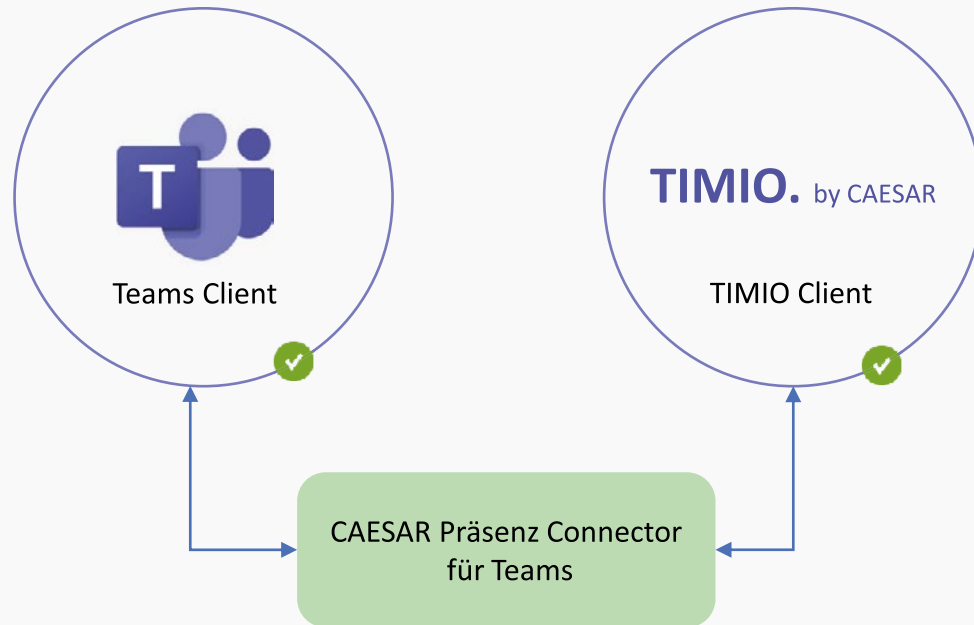


TIMIO. App für Microsoft Teams®

Die native
CAESAR. Contact Center Integration
in Microsoft Teams
von CASERIS



MS Teams ohne Telefonie**Teams Client**

- ✓ Collaboration
- ✓ Chat
- ✓ Video
- ✓ Audio (intern)
- ✓ Präsenz

TIMIO Client

- ✓ Anrufverteilung
 - ✓ Anfragemanagement
 - ✓ Live Chat
- Telefonie**
- ✓ Softphone
 - ✓ CTI

MS Teams mit Telefonie**Teams Client**

- ✓ Telefonie intern/extern
- ✓ Collaboration
- ✓ Chat
- ✓ Video
- ✓ Audio intern

TIMIO App für Teams

- ✓ Bereitschaft verwalten
- ✓ Anrufe beenden/weiterleiten
- ✓ Contact Center Portal
- ✓ Anbindung CRM-Software
- ✓ Shortcuts für Live Chat und Anfragemanagement

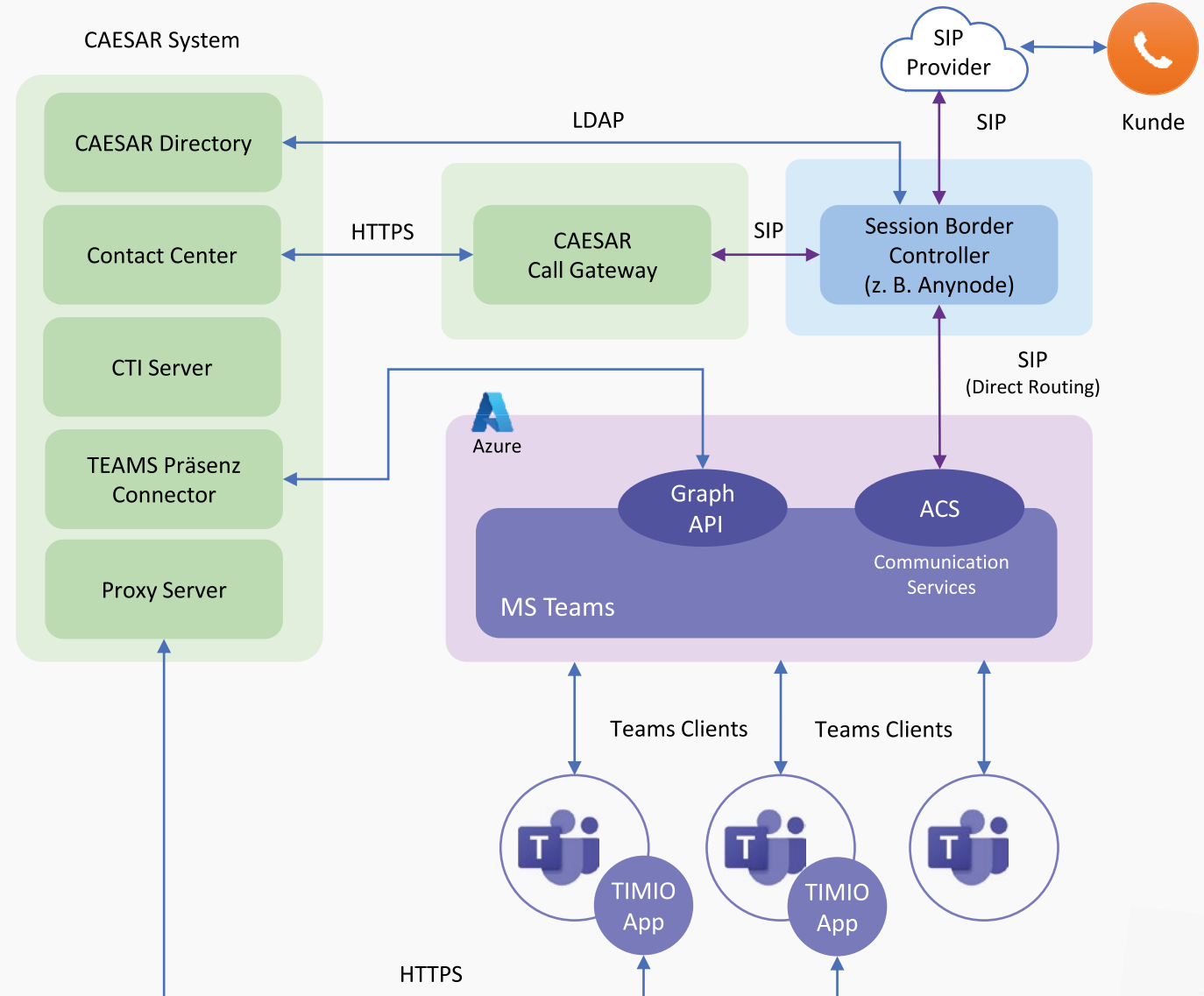
TIMIO App für Teams

über Teams Connect Verfahren
und Direct Routing

Einsatzgebiet:

Teams Telefonie

Contact Center Telefonie

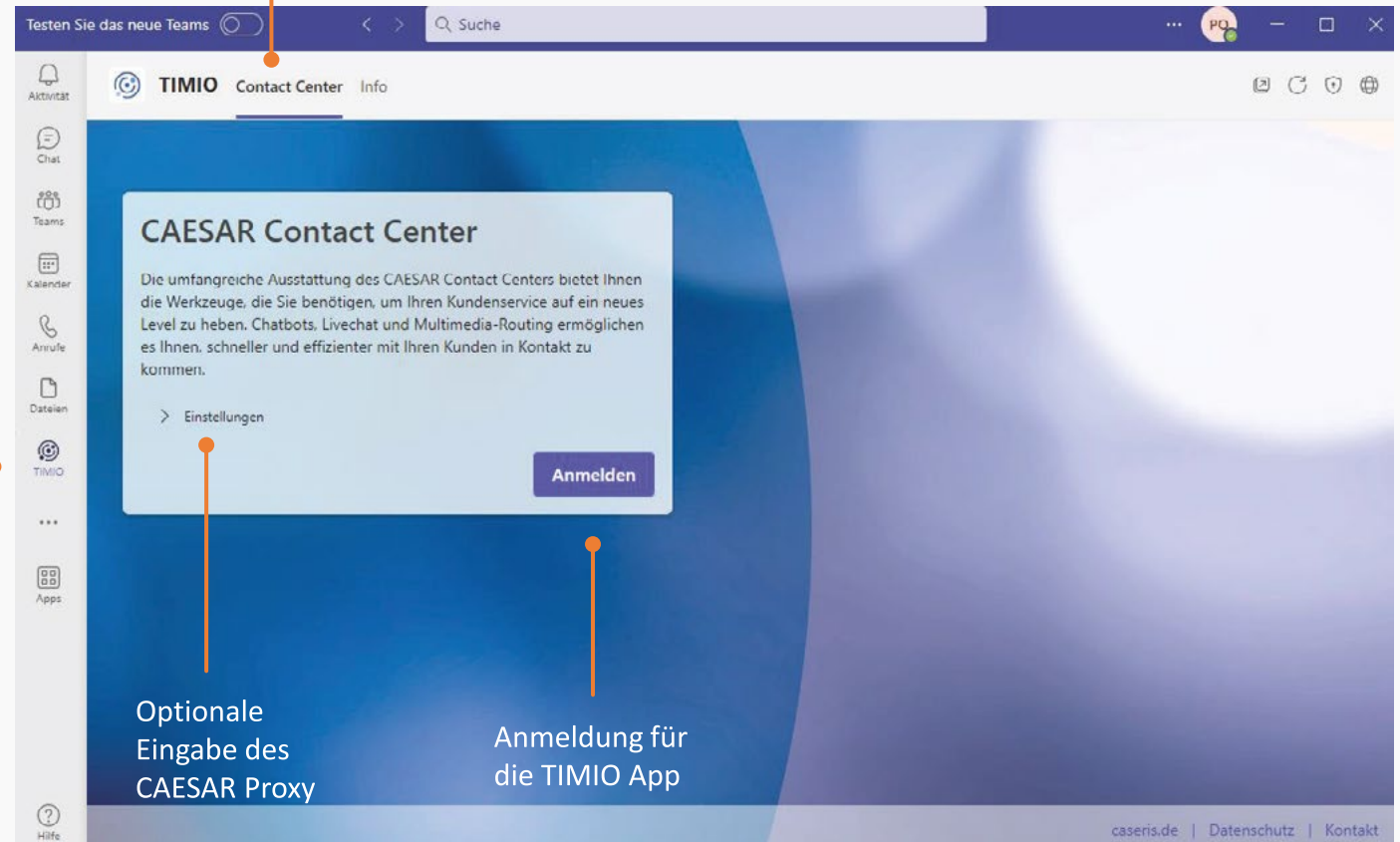


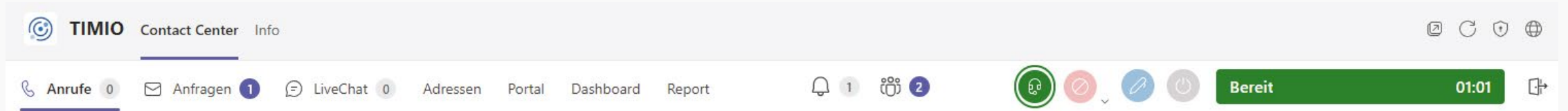
TIMIO. App für Microsoft Teams

- Native Integration
- Startseite
- Konfiguration
- Anmeldung (Single Sign On)

TIMIO App
auswählen

TIMIO App Toolbar





Toolbar zur Auswahl der Themenbereiche

Tickermeldungen

Gruppenanmeldungen

Status wechseln

Aktueller Status

Abmelden und verlassen

Meldungen

 Vertrieb-Nord

Heute 15:05

Neue Version der TIMIO Teams-App verfügbar!

Meine Gruppen-Anmeldung



Vertrieb-Nord



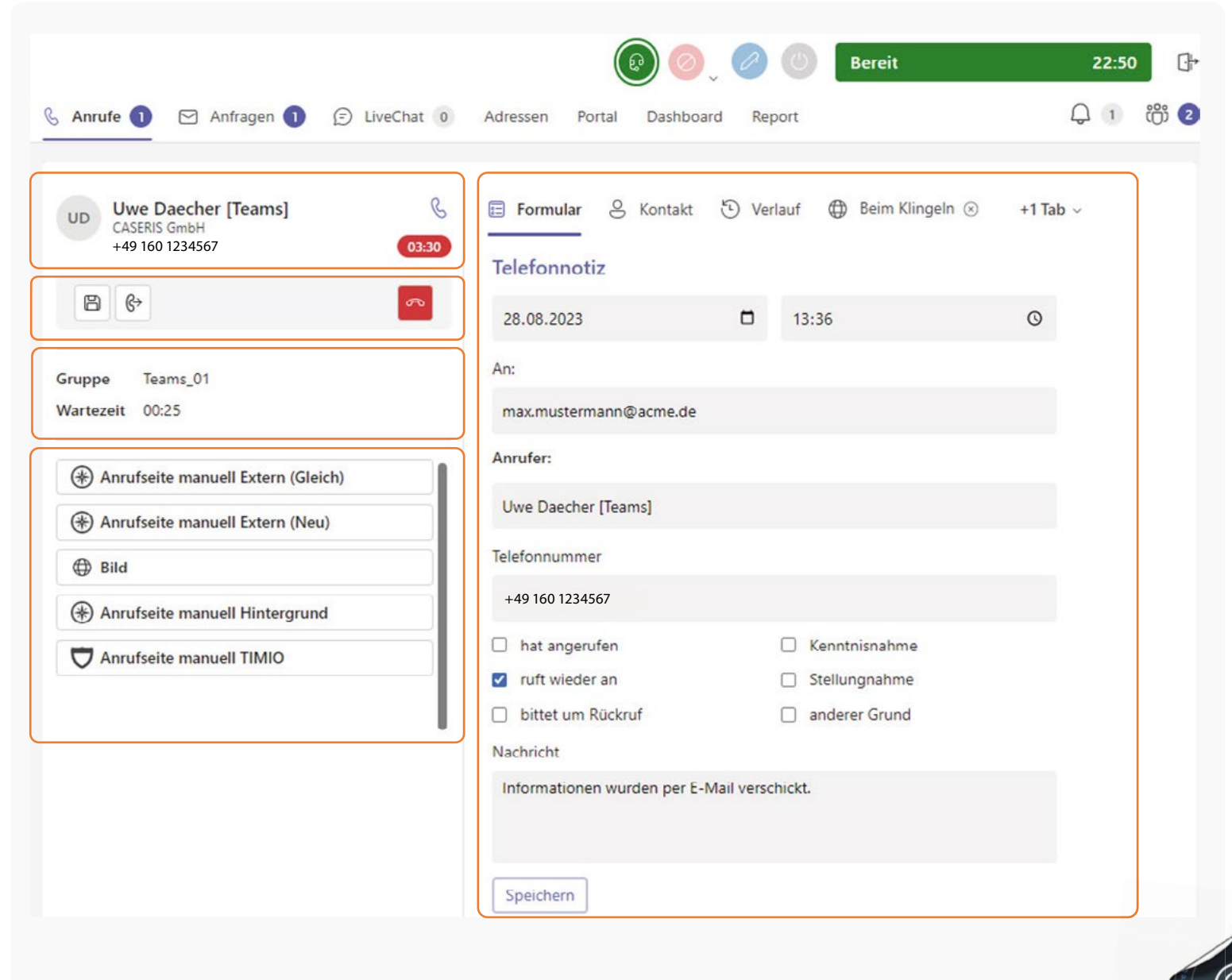
Vertrieb-West



Vertrieb-Süd

Agentenseite

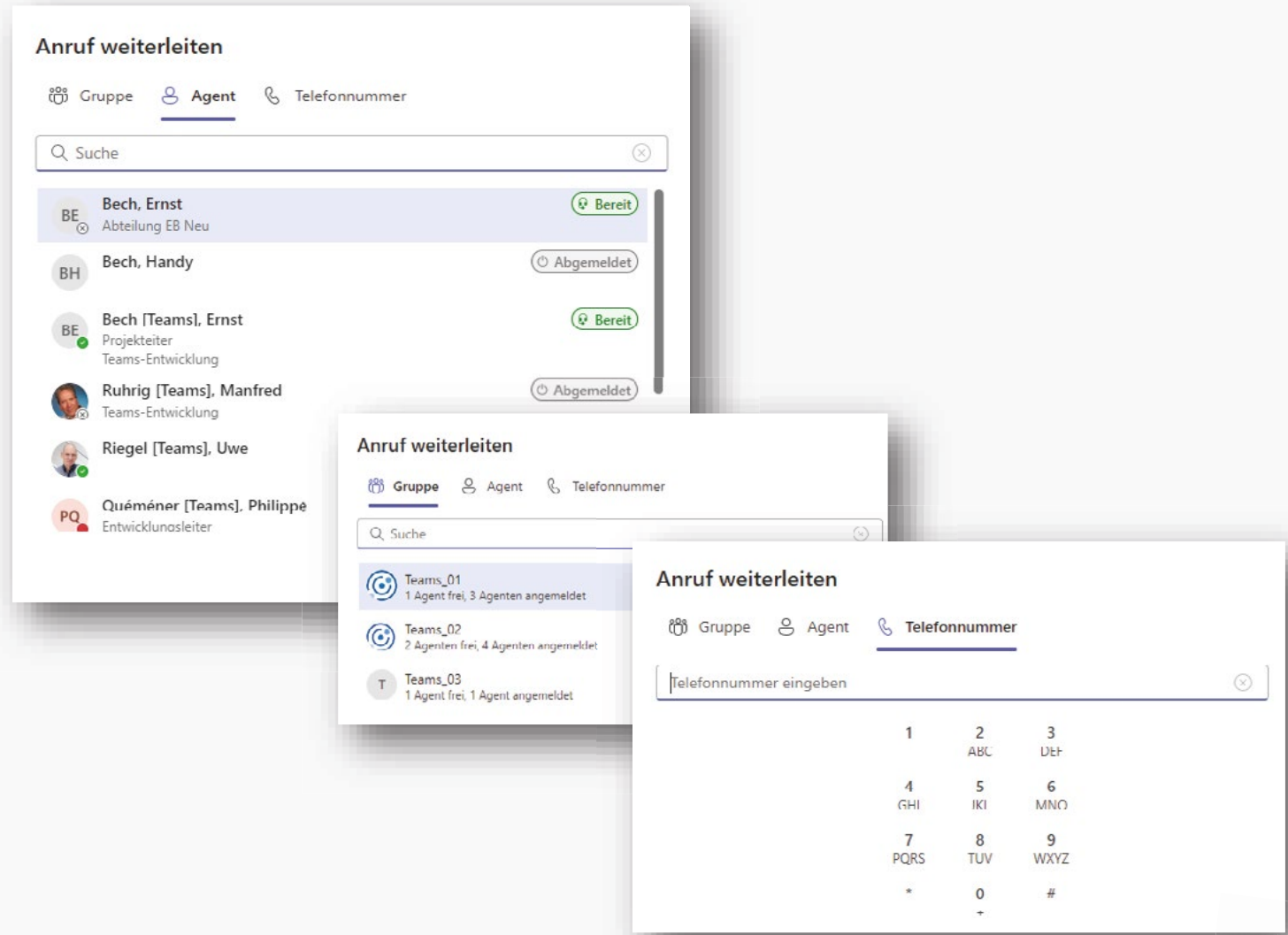
- Anzeige des geführten Telefonats
- Weiterleitung des Gesprächs
- Beenden des Gesprächs
- Anzeige ausgewählter Kundendaten
- Anbindung an CRM-Lösung
- Frei definierbare Aktionen (URLs)
- Frei definierbares Formular
- CRM-Kontakt
- Bisherige Unterhaltungen



The screenshot displays the Caseris Agent interface. At the top, there's a status bar with icons for headset, mute, and other functions, along with a green 'Bereit' (Ready) button and a clock showing 22:50. Below this is a navigation bar with tabs for 'Anrufe' (1), 'Anfragen' (1), 'LiveChat' (0), 'Adressen', 'Portal', 'Dashboard', and 'Report'. The main area is divided into two columns. The left column contains a call card for 'Uwe Daecher [Teams]' from 'CASERIS GmbH' with phone number '+49 160 1234567' and a duration of '03:30'. Below the call card are icons for saving and sharing, and a red 'Ende' (End) button. Further down, it shows 'Gruppe Teams_01' and 'Wartezeit 00:25'. At the bottom of the left column is a list of actions: 'Anrufseite manuell Extern (Gleich)', 'Anrufseite manuell Extern (Neu)', 'Bild', 'Anrufseite manuell Hintergrund', and 'Anrufseite manuell TIMIO'. The right column features a 'Formular' (Form) section with tabs for 'Formular', 'Kontakt', 'Verlauf', and 'Beim Klingeln'. The 'Formular' tab is active, showing a 'Telefonnotiz' (Phone Note) for '28.08.2023' at '13:36'. The form includes fields for 'An:' (max.mustermann@acme.de), 'Anrufer:' (Uwe Daecher [Teams]), and 'Telefonnummer' (+49 160 1234567). There are checkboxes for 'hat angerufen', 'kenntnisnahme', 'ruft wieder an' (checked), 'Stellungnahme', 'bittet um Rückruf', and 'anderer Grund'. A 'Nachricht' (Message) field contains the text 'Informationen wurden per E-Mail verschickt.' and a 'Speichern' (Save) button.

Mögliche Weiterleitungen

- An eine Gruppe
- An einen Agenten
- An eine beliebige Rufnummer



Anruf weiterleiten

Gruppe Agent Telefonnummer

Suche

BE Bech, Ernst
Abteilung EB Neu Bereit

BH Bech, Handy Abgemeldet

BE Bech [Teams], Ernst
Projektleiter
Teams-Entwicklung Bereit

Ruhrig [Teams], Manfred
Teams-Entwicklung Abgemeldet

Riegel [Teams], Uwe Abgemeldet

PQ Quéméner [Teams], Philippe
Entwicklungsleiter

Anruf weiterleiten

Gruppe Agent Telefonnummer

Suche

Teams_01
1 Agent frei, 3 Agenten angemeldet

Teams_02
2 Agenten frei, 4 Agenten angemeldet

T Teams_03
1 Agent frei, 1 Agent angemeldet

Anruf weiterleiten

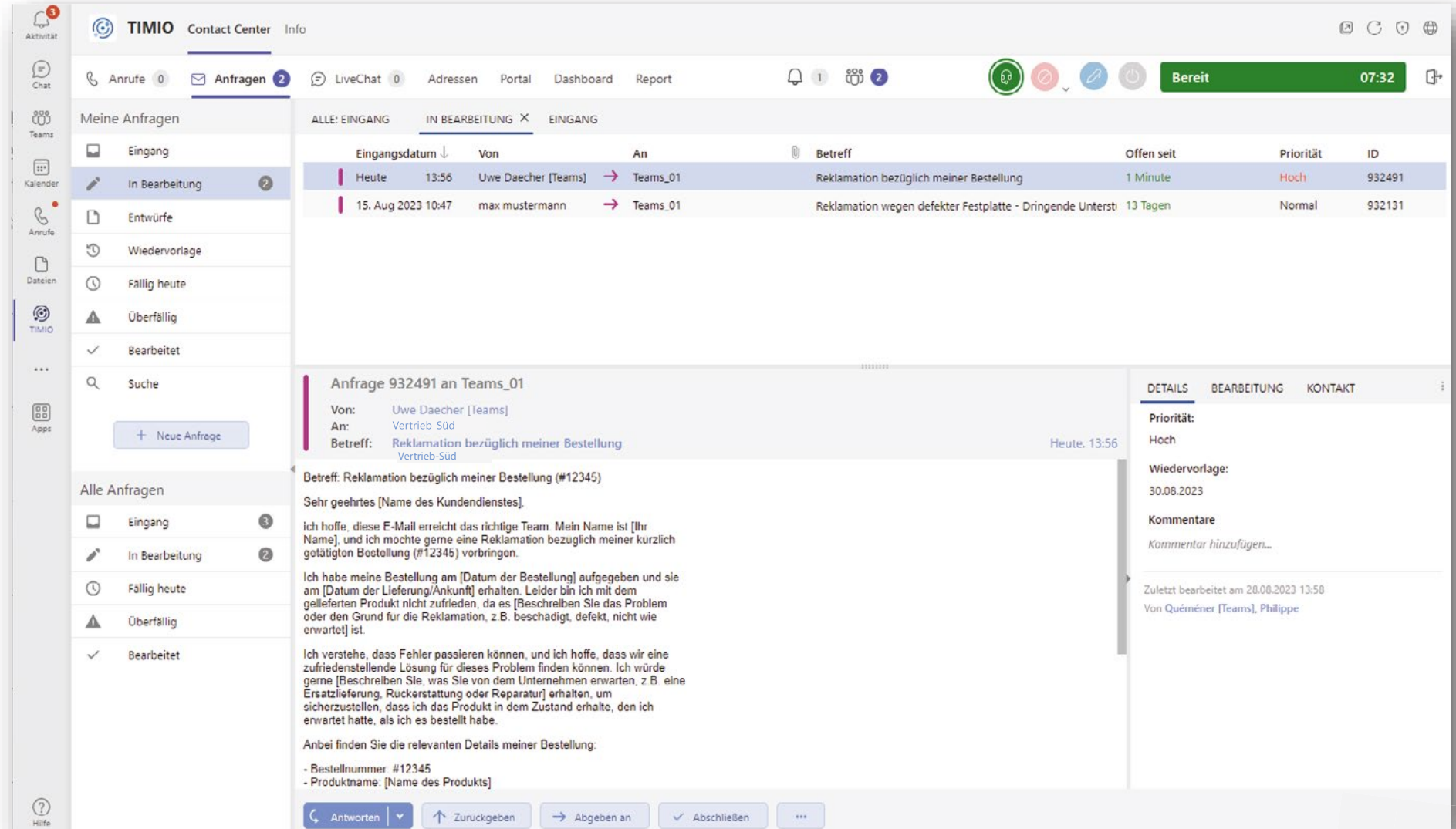
Gruppe Agent Telefonnummer

Telefonnummer eingeben

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
*	0 +	#

Anfragemanagement

- E-Mails beantworten
- Musterschreiben
- Textbausteine
- Kategorisierung
- Priorisierung
- Teamleiter-Ansicht



The screenshot displays the TIMIO Contact Center interface. The top navigation bar includes 'Anrufe' (0), 'Anfragen' (2), 'LiveChat' (0), 'Adressen', 'Portal', 'Dashboard', and 'Report'. The left sidebar shows various tools like 'Chat', 'Teams', 'Kalender', 'Anrufe', 'Dateien', and 'TIMIO'. The main area is divided into 'Meine Anfragen' (My Requests) and 'Alle Anfragen' (All Requests). The 'Meine Anfragen' section shows a list of requests with columns for 'Eingangsdatum' (Received Date), 'Von' (From), 'An' (To), 'Betreff' (Subject), 'Offen seit' (Open since), 'Priorität' (Priority), and 'ID'. The 'Alle Anfragen' section shows a list of requests with columns for 'Eingang' (Inbox), 'In Bearbeitung' (In Progress), 'Fällig heute' (Due today), 'Überfällig' (Overdue), and 'Bearbeitet' (Processed).

The 'Anfrage 932491 an Teams_01' is selected, showing details:

Anfrage 932491 an Teams_01

Von: Uwe Daecher [Teams]
An: Vertrieb-Süd
Betreff: Reklamation bezüglich meiner Bestellung

Betreff: Reklamation bezüglich meiner Bestellung (#12345)

Sehr geehrtes [Name des Kundendienstes],

ich hoffe, diese E-Mail erreicht das richtige Team. Mein Name ist [Ihr Name], und ich möchte gerne eine Reklamation bezüglich meiner kürzlich getätigten Bestellung (#12345) vorbringen.

Ich habe meine Bestellung am [Datum der Bestellung] aufgegeben und sie am [Datum der Lieferung/Ankunft] erhalten. Leider bin ich mit dem gelieferten Produkt nicht zufrieden, da es [Beschreiben Sie das Problem oder den Grund für die Reklamation, z.B. beschädigt, defekt, nicht wie erwartet] ist.

Ich verstehe, dass Fehler passieren können, und ich hoffe, dass wir eine zufriedenstellende Lösung für dieses Problem finden können. Ich würde gerne [Beschreiben Sie, was Sie von dem Unternehmen erwarten, z.B. eine Ersatzlieferung, Rückerstattung oder Reparatur] erhalten, um sicherzustellen, dass ich das Produkt in dem Zustand erhalte, den ich erwartet hatte, als ich es bestellt habe.

Anbei finden Sie die relevanten Details meiner Bestellung:

- Bestellnummer: #12345
- Produktname: [Name des Produkts]

The right sidebar shows the 'DETAILS' tab with the following information:

Priorität: Hoch

Wiedervorlage: 30.08.2023

Kommentare: Kommentar hinzufügen...

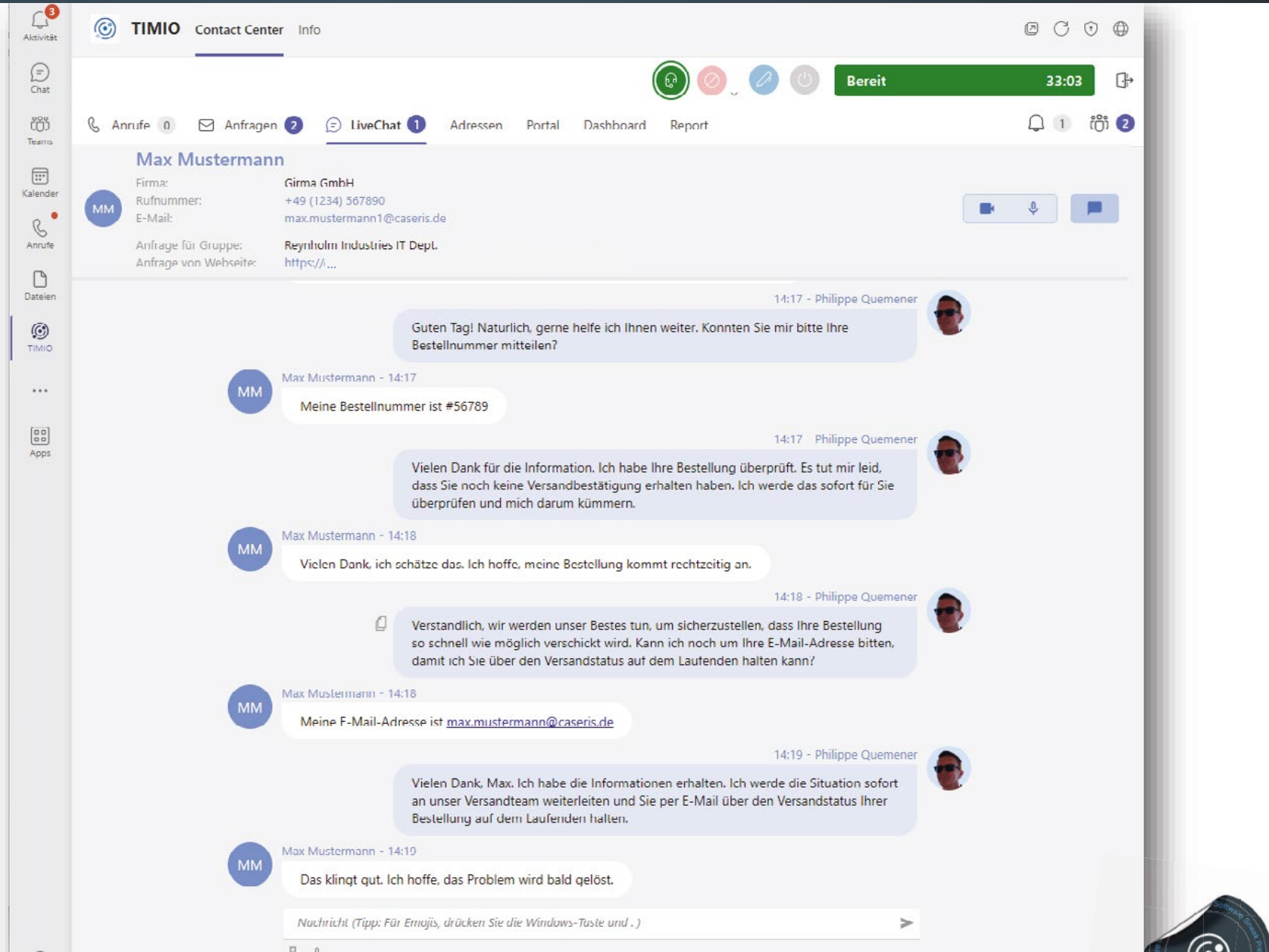
Zuletzt bearbeitet am 20.08.2023 13:50
Von Quéméner [Teams], Philippe

The bottom of the interface shows action buttons: 'Antworten', 'Zurückgeben', 'Abgeben an', 'Abschließen', and a menu icon.

Live Chat Integration

Ermöglicht Agenten eine Echtzeitkommunikation mit Kunden, die ihre Anfragen über ein LiveChat Website-Formular an das Contact Center senden.

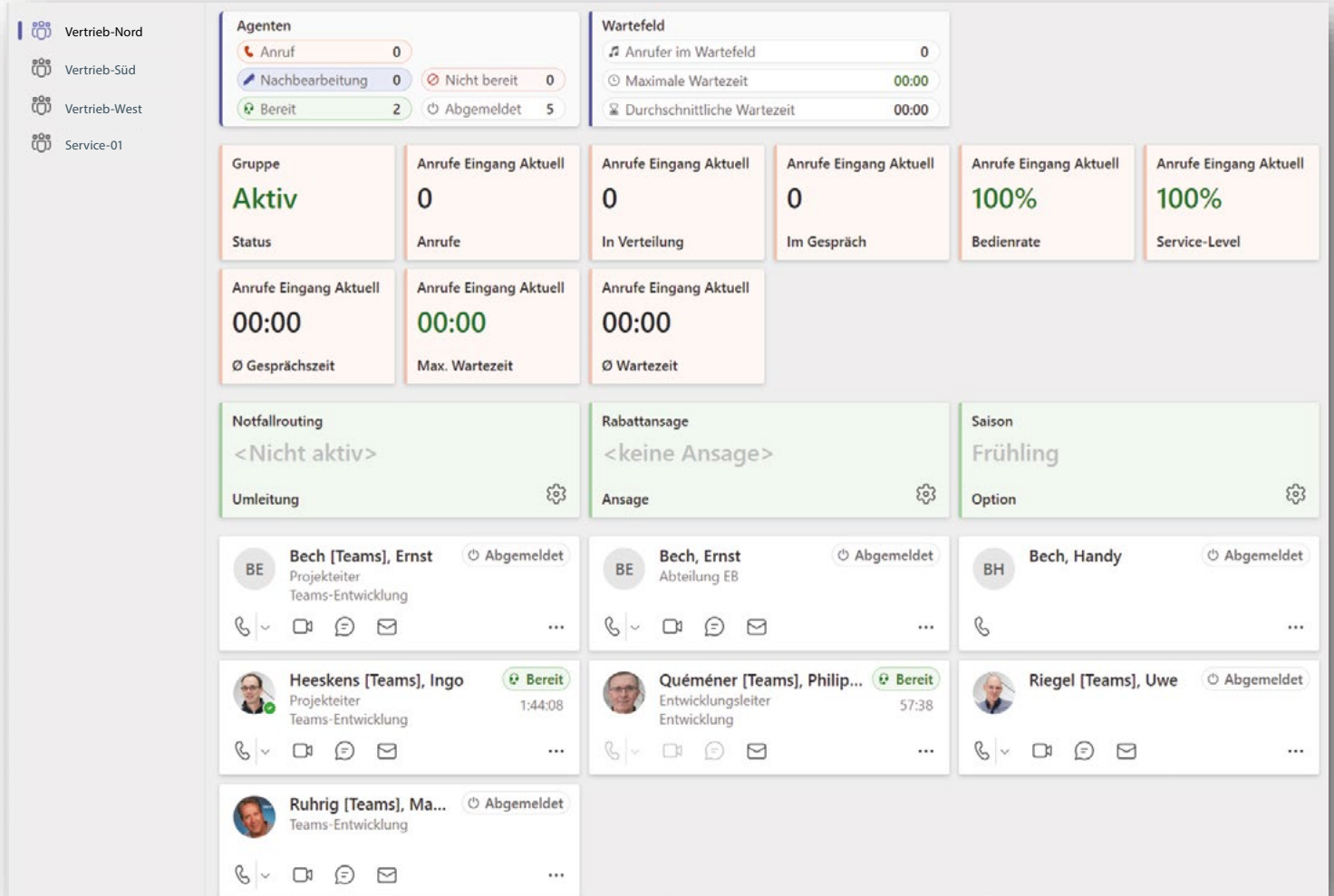
- Chat-Anfragen beantworten
- Textbausteine
- Audio-Kanal schaltbar
- Video-Kanal schaltbar
- Desktop-Sharing



The screenshot displays the TIMIO Contact Center interface. On the left is a sidebar with navigation icons for Aktivität, Chat, Team, Kalender, Anrufe, Dateien, and Apps. The main window is titled 'TIMIO Contact Center Info' and shows a status bar with 'Bereit' (Ready) and a timer at 33:03. Below the status bar are tabs for Anrufe (0), Anfragen (2), LiveChat (1), Adressen, Portal, Dashboard, and Report. The active LiveChat tab shows a conversation with 'Max Mustermann' (MM). The contact's details are listed: Firma: Girma GmbH, Rufnummer: +49 (1234) 567890, E-Mail: max.mustermann1@caseris.de. The chat history shows a sequence of messages: Philippe Quemener (14:17) asks for the order number; Max Mustermann (14:17) provides #56789; Philippe Quemener (14:17) confirms the order and promises to check the shipping status; Max Mustermann (14:18) thanks him; Philippe Quemener (14:18) asks for the email address; Max Mustermann (14:18) provides max.mustermann@caseris.de; Philippe Quemener (14:19) confirms the email and promises to forward the information to the shipping team; Max Mustermann (14:19) expresses hope that the problem will be solved quickly. A text input field at the bottom contains a tip: 'Nachricht (Tipp: Für Emojis, drücken Sie die Windows-Taste und .)'.

Portal mit Echtzeitanzeige

- Für Agenten
 - Anzeige der Gruppenmitglieder
 - Anzeige Dashboard-Werte*
 - Anzeige Gruppenübersicht*
- Zusätzlich für Teamleiter
 - Gruppe aktivieren/deaktivieren
 - Tickermeldungen verfassen
 - An- und Abmeldung für Agenten
 - Skill setzen
 - Ansagen setzen/ändern
 - Weiterleitung setzen/zurücksetzen

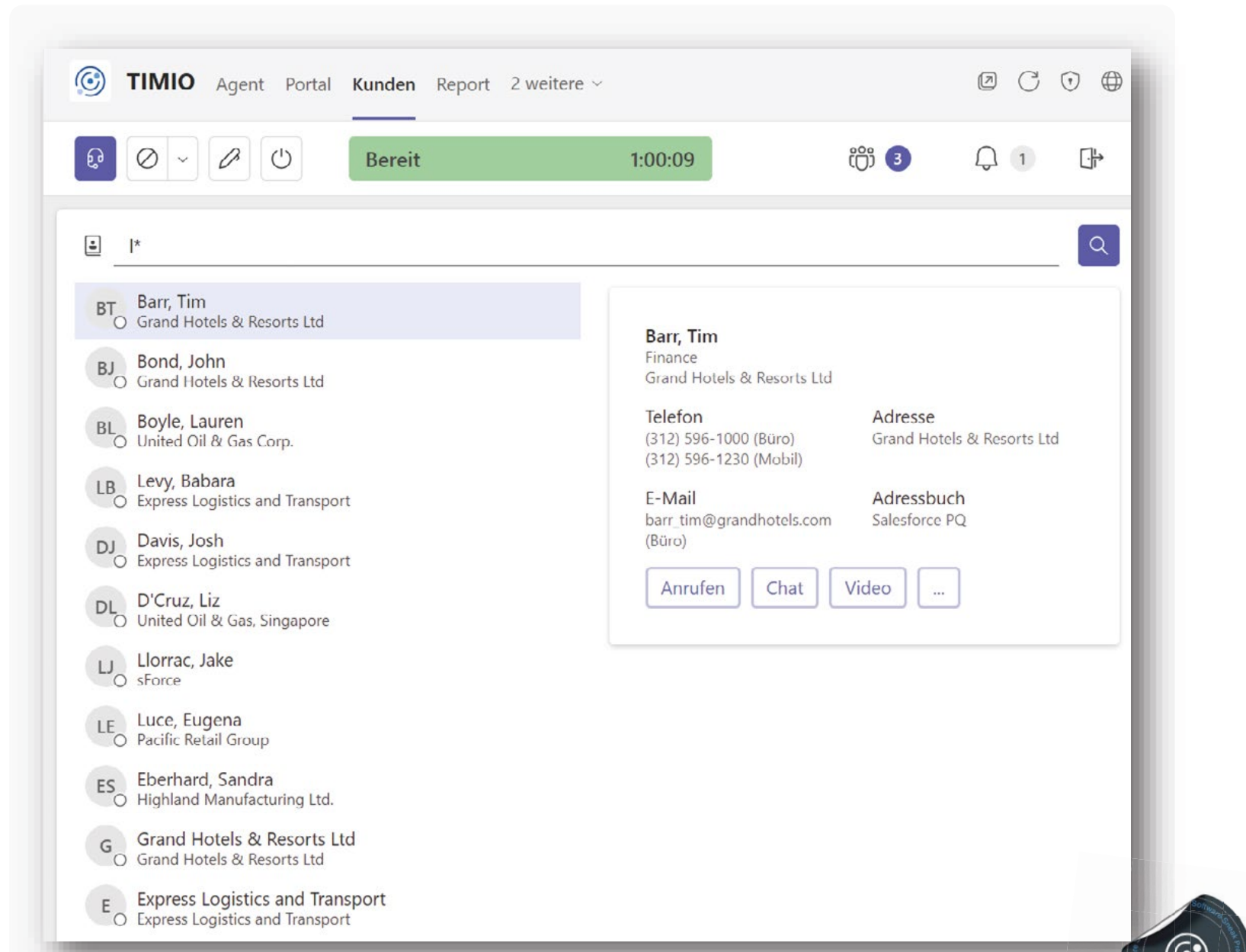


The screenshot displays the Caseris portal dashboard, which provides a comprehensive overview of agent status and performance in real-time. The interface is organized into several sections:

- Left Sidebar:** Lists the organizational structure, including "Vertrieb-Nord", "Vertrieb-Süd", "Vertrieb-West", and "Service-01".
- Agents Section:** A summary of agent status, showing counts for "Anruf" (0), "Nachbearbeitung" (0), "Bereit" (2), "Nicht bereit" (0), and "Abgemeldet" (5).
- Waitfield Section:** Displays metrics for the waitfield, including "Anrufer im Wartefeld" (0), "Maximale Wartezeit" (00:00), and "Durchschnittliche Wartezeit" (00:00).
- Performance Metrics:** A row of six cards showing key performance indicators (KPIs) for the "Aktiv" group, such as "Anrufe Eingang Aktuell" (0), "In Verteilung" (0), "Im Gespräch" (0), "Bedienrate" (100%), and "Service-Level" (100%).
- Time and Duration Metrics:** A row of three cards showing "Anrufe Eingang Aktuell" (00:00), "Ø Gesprächszeit" (00:00), and "Max. Wartezeit" (00:00).
- Routing and Announcement Sections:** Cards for "Notfallrouting" (Nicht aktiv), "Rabattansage" (keine Ansage), and "Saison" (Frühling), each with a settings icon.
- Agent List:** A detailed list of agents, including their names, roles, and status. For example, "Bech [Teams], Ernst" (Projektleiter, Teams-Entwicklung) is shown as "Abgemeldet", while "Heeskens [Teams], Ingo" (Projektleiter, Teams-Entwicklung) is "Bereit".

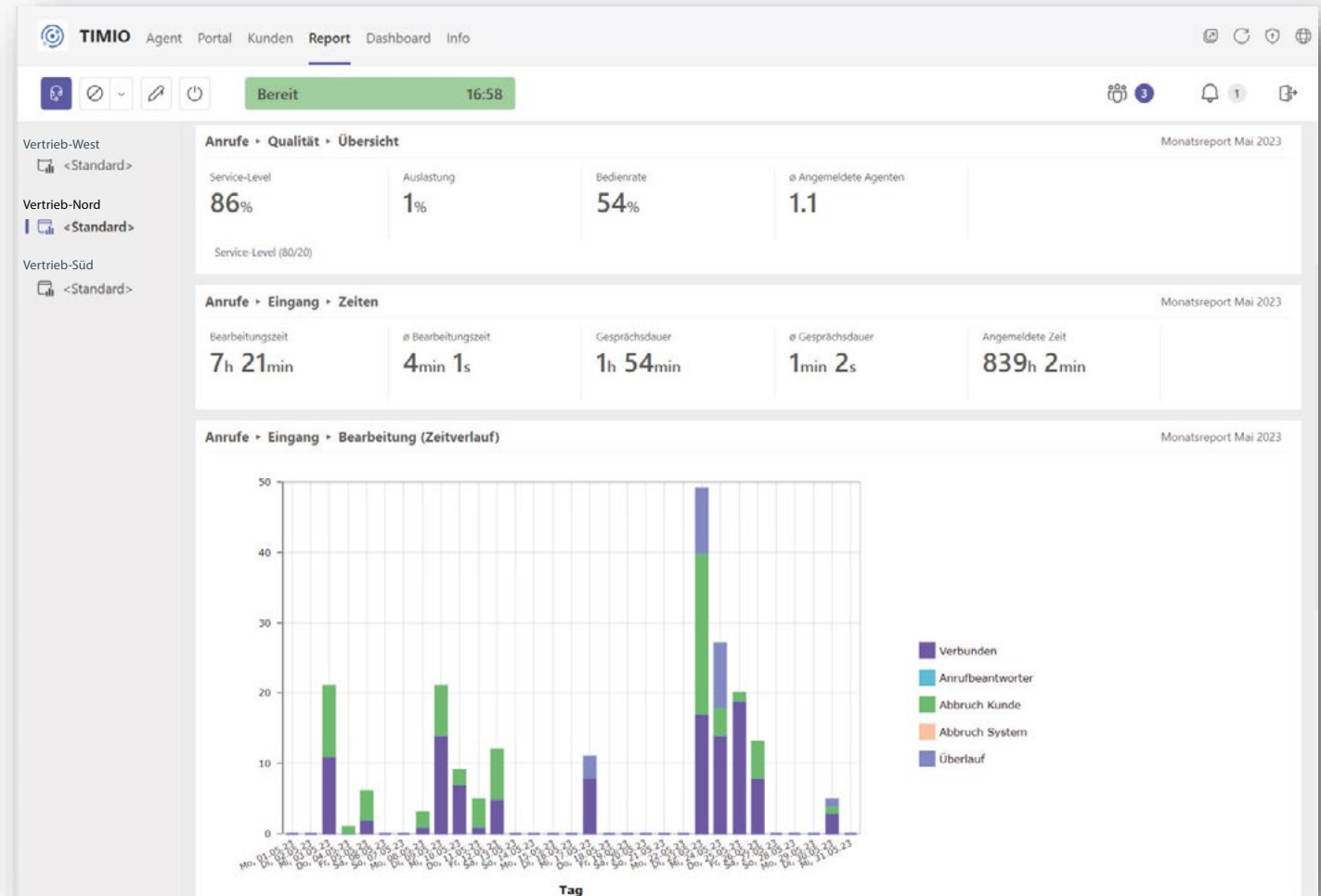
Kunden-Suchfunktion

- Data Connect Unterstützung
 - Mehrere Adressbücher möglich
 - ODBC & LDAP
 - Profile
- Aktionen
 - Anrufen
 - E-Mail versenden
 - Kontakt öffnen



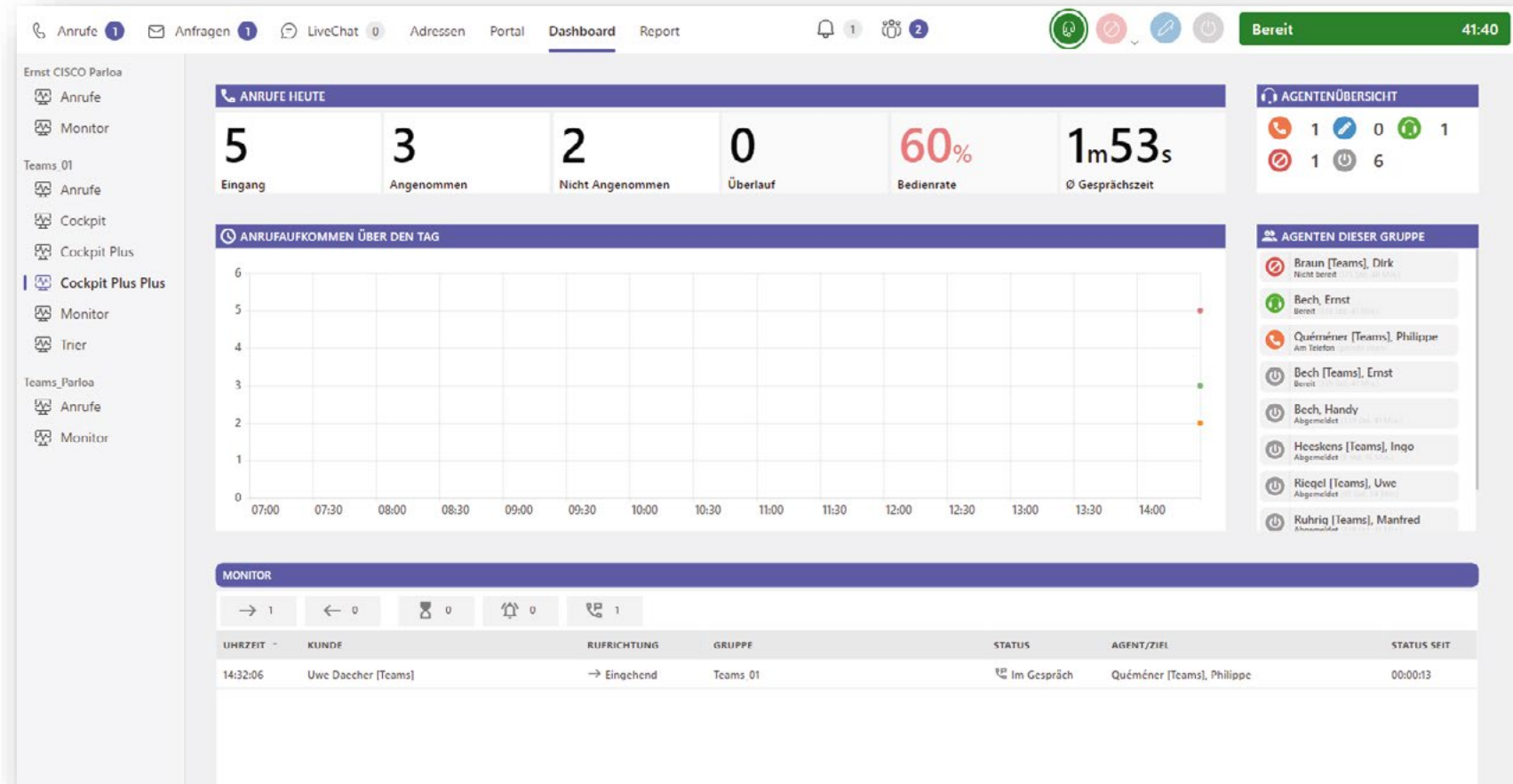
Statistiken

- Persönliche Statistiken
- Gruppen Statistiken
- Frei definierbare Statistiken
- Tag/Woche/Monat/Jahr
- Multichannel
 - Telefonie
 - E-Mail-Anfragen
 - Website Live Chat
- Pro Gruppe einstellbar



Dashboard & Monitoring

- Frei konfigurierbare Dashboards
- Multigruppenunterstützung
- Key Performance Indicators
- Agentenübersicht
- Echtzeit-Monitoring
- Einbetten Intra- u. Internetseiten
- WYSIWYG Dashboard-Editor
- Theme-Editor
- Responsives Design



Copyright-Disclaimer

Diese Präsentation und alle darin enthaltenen Inhalte, einschließlich Text, Grafiken, Bilder, Audiodateien, Videodateien und andere Materialien, sind durch internationale Urheberrechts- und Markengesetze geschützt. Alle Rechte an diesen Inhalten sind vorbehalten.

Die in dieser Präsentation verwendeten Marken, Logos und geschützten Materialien sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber und werden hier nur zu illustrativen Zwecken verwendet. Die Verwendung oder Vervielfältigung dieser Materialien ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung des jeweiligen Rechteinhabers ist strengstens untersagt.

Die Inhalte dieser Präsentation dürfen weder ganz noch teilweise ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Autors reproduziert, weitergegeben, verbreitet, veröffentlicht, in Datenbanken gespeichert oder auf andere Weise kommerziell genutzt werden. Zuwiderhandlungen können rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.

Die in dieser Präsentation enthaltenen Informationen dienen lediglich zu Informationszwecken. Der Autor übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität der bereitgestellten Informationen.

Durch die Nutzung dieser Präsentation erklären Sie sich mit den oben genannten Bedingungen und Einschränkungen einverstanden.



#DIGITAL
WORKPLACE

#DEINTEAM
BRAUCHTDAS

 **Follow Us**

CASERIS GmbH
Am Birkenfeld 1-3
52222 Stolberg

Fon +49 2402 7654 321
E-Mail info@caseris.de
Livechat www.caseris.de

Follow Us
 XING
 LinkedIn