

**CAESAR. 2024**

Enterprise

Communications

**Quickguide**  
**TIMIO. by CAESAR**

---

Anfragemanagement



## Spaltensortierung

Wählen Sie eine Spalte aus und klicken Sie auf den Pfeil, um diese nach Ihrem Wunsch zu sortieren.

## Meine Anfragen

Hier sehen Sie die Ihnen zugeteilten Anfragen.

## Ordnerübersicht

Je nach Bearbeitungsstand befinden sich Ihre Anfragen in unterschiedlichen Ordnern.

## Alle Anfragen

Zugriff auf den Anfragepool Ihrer Gruppe.

The screenshot shows the TIMIO interface with a top navigation bar containing 'WILLKOMMEN', 'MARKETING', '"MEHR SERVICE" KAMPAGNE', and 'ANFRAGEN'. Below the navigation bar, there are two main sections: 'Meine Anfragen' (My Requests) and 'Alle Anfragen' (All Requests). The 'Meine Anfragen' section is currently active, showing a list of requests in the 'EINGANG' (Inbox) folder. The list has columns for 'Eingangsdatum' (Received Date), 'Von' (From), 'An' (To), 'Betreff' (Subject), 'Offen seit' (Open since), 'Priorität' (Priority), and 'ID'. The 'Eingangsdatum' column is sorted by date, with a downward arrow indicating the sort direction. Below the list, there is a '+ Neue Anfrage' (New Request) button. The 'Alle Anfragen' section is also visible, showing a list of folders: 'Eingang' (7), 'In Bearbeitung' (2), 'Entwürfe', 'Wiedervorlage', 'Fällig heute', 'Überfällig', 'Bearbeitet', and 'Suche'. Below this, there is a '+ Neue Anfrage' button. The main content area shows a detailed view of a request with ID 11019. The header of this view is 'Anfrage 11019 an Marketing'. Below this, there are fields for 'Von: Marketing Präsentation', 'An: Marketing', and 'Betreff: Tagesreport Di, 13. Feb 2024: Marketing'. To the right of these fields, there is a 'DETAILS' tab and a 'BEARBEITUNG' (Action) menu. The 'BEARBEITUNG' menu is open, showing options: 'Wiedervorlage: Keine', 'Rückfrage an', 'Kopie an', 'Zusammenführen', 'Teilen', 'Drucken', 'Exportieren', 'Spam', and 'In neuem Reiter öffnen'. At the bottom of the interface, there is a row of buttons: 'Antworten', 'Zurückgeben', 'Übernehmen', 'Abgeben an', 'Abschließen', and a three-dot menu icon.

Eingangsdatum	Von	An	Betreff	Offen seit	Priorität	ID
Heute 00:00	Marketing Pr...	Marketing	Tagesreport Di, 13. Feb 2024: Marketing	10 Stunden	Normal	11019
Gestern 00:00	Marketing Pr...	Marketing	Tagesreport Mo, 12. Feb 2024: Marketing	1 Tag	Normal	11009
12. Feb 2024 00:00	Marketing Pr...	Marketing	Tagesreport So, 11. Feb 2024: Marketing	2 Tagen	Normal	10999
11. Feb 2024 00:00	Marketing Pr...	Marketing	Tagesreport Sa, 10. Feb 2024: Marketing	3 Tagen	Normal	10989
10. Feb 2024 00:00	Marketing Pr...	Marketing	Tagesreport Fr, 9. Feb 2024: Marketing	4 Tagen	Normal	10979
09. Feb 2024 00:00	Marketing Pr...	Marketing	Tagesreport Do, 8. Feb 2024: Marketing	5 Tagen	Normal	10969
08. Feb 2024 00:00	Marketing Pr...	Marketing	Tagesreport Mi, 7. Feb 2024: Marketing	6 Tagen	Normal	10959

## Eingang

Hier sehen Sie die Ihnen zugeteilten Anfragen inkl. Infos. Der Inhalt der markierten Mail wird im unteren Fensterbereich angezeigt.

## Ticket-ID

Jede Anfrage hat eine eigene ID, dies ermöglicht die Zuordnung, Nachverfolgbarkeit und Auffindbarkeit.

## Anfrage

Hier lesen Sie den Inhalt der Anfrage.

## Bearbeitungsoptionen

Wählen Sie hier aus, wie Sie mit einer eingegangenen Anfrage verfahren möchten.



### Diktierfunktion

Nutzen Sie diese Funktion, um einen Text einzusprechen. Dieser wird automatisch verschriftlicht.

### Einfügen aus Zwischenablage

Fügen Sie einen kopierten Text ein.

### Anhänge einfügen

Wählen Sie einen Anhang aus und fügen Sie ihn in die Mail ein.

### Textbausteine einfügen

Wählen Sie einen passenden Baustein und fügen Sie ihn ein.

### Musterschreiben

Wählen Sie eine vorgefertigte Standardantwort aus.

### Mailkopf

Wird automatisch angelegt und enthält Absender, Empfänger und Betreff inkl. Ticketnummer.

Antwort zu Anfrage 1003 an Marketing  
Von: "Marketing" <marketing.praesentation@mum.net>  
An: "Fabian Messing" <Fabian.Messing@caseris.de>  
Betreff: AW: Anfrage 5 Anfrage [#0000001003]

### Textformatierung

Mit diesen Tools können Sie Ihren Text formatieren.



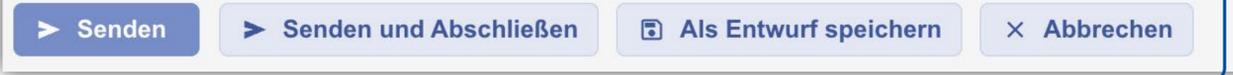
### Textfeld

Geben Sie Ihren Text per Tastatur oder Copy-Paste ein.

Am 17.05.2021 11:46:43 schrieben Sie:  
Mit freundlichem Gruß  
  
i.A. Fabian Messing  
  
  
  
Fabian Messing | Projektmanagement | [CASERIS GmbH](#)  
Fon: +49 2402 7654-373 | Fax: +49 2402 7654-8373  
E-Mail: [fabian.messing@caseris.de](mailto:fabian.messing@caseris.de)  
  
CASERIS GmbH | Am Birkenfeld 1-3 | D-52222 Stolberg  
Geschäftsführer Dipl.-Ing. Stefan Preuß | Registergericht: Amtsgericht Aachen, HRB 14758  
  
**customer service improvement software**

### Sendeoptionen

Wählen Sie hier aus, wie Sie mit Ihrer Antwort verfahren möchten. Die Anfrage wird in den entsprechenden Ordner verschoben.





## Suche

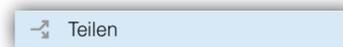
Über die Suche können Sie Anfragen finden - egal, welchen Bearbeitungsstatus diese haben.

## Tickets teilen

Eine Anfrage behandelt mehrere Themen?

Sie können diese splitten.

Klicken Sie dazu auf die entsprechende Nachricht im Eingang und wählen Sie:



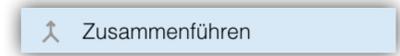
Es öffnet sich ein Bearbeitungsfenster mit neuer Ticket-ID.

Sie können die eingegangene Nachricht bearbeiten. Durch einen Klick auf „Teilen“ erscheint die Anfrage mit einer neuen ID im Eingang und kann separat bearbeitet oder an einen zuständigen Kollegen weitergeleitet werden.

## Tickets zusammenführen

Schickt ein Absender mehrere Nachrichten zu einem Thema oder löscht bspw. die Nachrichten-ID aus der Betreffzeile, können Sie diese zu einer Konversation zusammenführen.

Klicken Sie dazu auf eine Nachricht im Eingang und wählen Sie:



Wählen Sie im Dialogfeld die entsprechende Konversation aus, die Anfragen werden zusammengeführt.