

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 several navigation and control elements annotated:

- Anfragemanagement:** Bearbeiten Sie hier die Anfragen Ihrer Gruppen (Anfragen: 1)
- Adresssuche:** Durchsuchen Sie die Unternehmensadressbücher (Adressen)
- Statistiken:** Persönliche (und andere) Statistiken (Report)
- Bereitschaft ändern:** Contact Center Anmeldung oder Bereitschaft ändern (Bereitschaft: Bereit 10:34)
- Hilfe & Kontakt:** Tutorial-Integration und Kontaktinformationen (Hilfe: ?)
- Berechtigungen:** Hinweis auf nötige Freigabe von Berechtigungen (Berechtigungen: 2)
- Anrufe:** Bearbeiten Sie hier die Anrufe Ihrer Gruppen (Anrufe: 0)
- LiveChat:** Bearbeiten Sie hier die Chats Ihrer Gruppen (LiveChat: 0)
- Gruppenmonitoring:** Sehen Sie Gruppen und Einstellungen Teamleiter; Ändern Sie Gruppeneinstellungen (Portal)
- Beenden:** TIMIO beenden und zur Anmeldemaske (Power button)
- Kanal- und Gruppenanmeldung:** An- und Abmeldung von Gruppen und Eingangskanälen (Teams icon)
- Nachrichten:** Nachrichten von Teamleitern (Messages icon)

Verlauf

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

Zur Zeit kein Anruf

Agentenstatus setzten



Klicken Sie in der Titelleiste auf den gewünschten Agentenstatus.

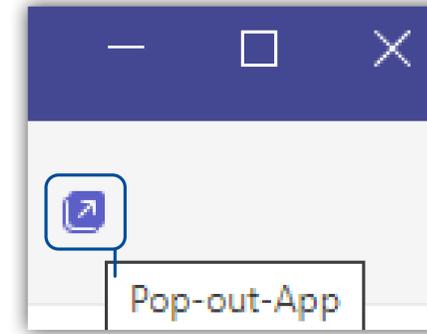
Gruppen An-/ Abmeldung



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

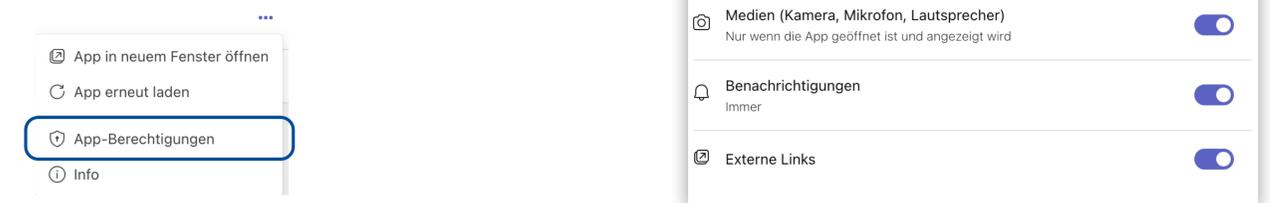
Hinweise

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

+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: +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 Microsoft Teams. At the top, there is a navigation bar with icons for 'Anrufe' (0), 'Anfragen' (3), 'LiveChat' (0), 'Adressen', 'Portal', 'Dashboard', and 'Report'. On the right side of the navigation bar, there are icons for a bell, a group of people (2), a headset, a red circle with a slash, a pencil, and a power button. A green status bar shows 'Bereit' and the time '10:34'.

On the left side, there are two panels for request management:

- Meine Anfragen:** A list of request categories: 'Eingang' (3), 'In Bearbeitung', 'Entwürfe', 'Wiedervorlage', 'Fällig heute', 'Überfällig', 'Bearbeitet', and 'Suche'. A '+ Neue Anfrage' button is at the bottom.
- Alle Anfragen:** A list of request categories: 'Eingang' (3), 'In Bearbeitung' (1), 'Fällig heute', 'Überfällig', and 'Bearbeitet'. This panel is labeled 'Teamleiter-Ansicht (nur für Teamleiter)'.

The main area shows a list of requests under the 'EINGANG' tab:

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

The detailed view of request 'Anfrage 1038262 an Vertrieb Süd' is shown below:

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?

At the bottom of the detailed view, there are action buttons: 'Antworten', 'Zurückgeben', 'Übernehmen', 'Abgeben an', 'Abschließen', and a menu icon (three dots).

The screenshot displays the TIMIO App interface for Microsoft Teams. At the top, a navigation bar includes icons for calls (0), requests (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'. On the left, a sidebar titled 'Contact Center Chats' lists active and completed chats for 'Erika Mustermann' and 'Max Mustermann'. 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!'. A 'Chatfenster' (chat window) is visible at the bottom with a text input field and a microphone icon. A 'Neue eingehender LiveChat' (new incoming live chat) notification is shown in the bottom right, with 'Ablehnen' (Decline) and 'Annehmen' (Accept) buttons. Annotations with arrows point to various features: 'Anzahl Ihrer LiveChats' (Number of your live chats) points to the 'LiveChat 2' indicator; 'Contact Center Informationen' (Contact center information) points to the contact details box; 'Kanal wechseln (Text, Audio, Video) (nur der Kunde kann seinen Bildschirm teilen, nicht der Agent)' (Switch channel) points to the channel selection icons; 'Ihre aktiven und beendeten Chats' (Your active and completed chats) points to the chat list; and 'Chatfenster' (chat window) points to the bottom 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 (Suchfeld)

Auswahl der Adressbücher (Auswahl der Adressbücher)

Liste der gefundenen Kontakte (Liste der gefundenen Kontakte)

Anzeige des gewünschten Kontakts (Anzeige des gewünschten Kontakts)

Gruppe + weitere Informationen (Gruppe + weitere Informationen)

Bisheriger Verlauf (Anrufe, Anfragen, LiveChats) des Kontakts (Bisheriger Verlauf (Anrufe, Anfragen, LiveChats) des Kontakts)

Anzeige (Anzeige)

Formular
Aufzeichnung
Anfrage
Chatverlauf

Gruppe	Icon	Dauer	Datum	Zeit
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 two views: 'Agentenübersicht' (Agent Overview) and 'Wartefeldansicht' (Queue View). The 'Agentenübersicht' view includes a list of groups (Hotline, Vertrieb Nord, Vertrieb Süd) and a summary of agent statuses (Anruf, Nachbearbeitung, Bereit, Nicht bereit, Angemeldet, Abgemeldet). The 'Wartefeldansicht' view shows call and chat statistics, including current counts, maximum wait times, and service rates. Below these are sections for emergency routing, discounts, and seasons. The bottom part of the interface displays a list of agents with their names, roles, and current status (e.g., Nachbearbeitung, Besprechung, Bereit, Abgemeldet). Annotations provide detailed explanations of these elements, such as how to contact team leaders, view dashboard values, and manage agent actions.

Agentenübersicht

Wartefeldansicht

Anrufe 0 | Anfragen 3 | LiveChat 1 | Adressen | Portal | Dashboard | Report

Hotline
Vertrieb Nord
Vertrieb Süd

Agenten

Anruf	0	Nachbearbeitung	1
Bereit	1	Nicht bereit	1
Angemeldet	3	Abgemeldet	5

Anrufe

Im Wartefeld	0	Chat	Im Wartefeld	0
Max Wartezeit	00:00	Max Wartezeit	00:00	
Wartezeit	00:00	Wartezeit	00:00	

Anrufe Eingang Aktuell: 1
Anrufe In Verteilung: 0
Anrufe Im Gespräch: 0
Anrufe Im Wartefeld: 0
Bedienrate: 100%
Chat Aktuell: 0

Notfallrouting: <Nicht aktiv>
Rabattansage: 10 % auf alles
Saison: Winter (bis 20.03.2024 04:06)

Agentenstatus und Dauer:

- Bech [Teams], Er... (Nachbearbeitung, 00:10)
- 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)

Teamleiter-Aktionen:

- An-/Abmelden
- Status setzen
- Fähigkeiten ändern
- Reports abrufen

Über Teams/ E-Mail kontaktieren

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