

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 'Anrufe 0', 'Anfragen 1', 'LiveChat 0', and a 'Bereit' status for 00:13. Below this, there are sections for 'Anrufe' (no active calls), 'LiveChat', 'Gruppenmonitoring', 'Statistiken', 'Kanal- und Gruppenanmeldung' (showing a list of groups and channels), and 'Agentenstatus' (showing a list of agents and their current status/duration).

Gruppe	Kanal	Status	Statusdauer	Datum	Zeit
+49 (171) 123456	Vertrieb Süd	●	01:06	21.12.2023	12:24
+49 (171) 123456	Teams_01	●	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

Agentenstatus setzten



Klicken Sie in der Titelleiste auf den gewünschten Agentenstatus.

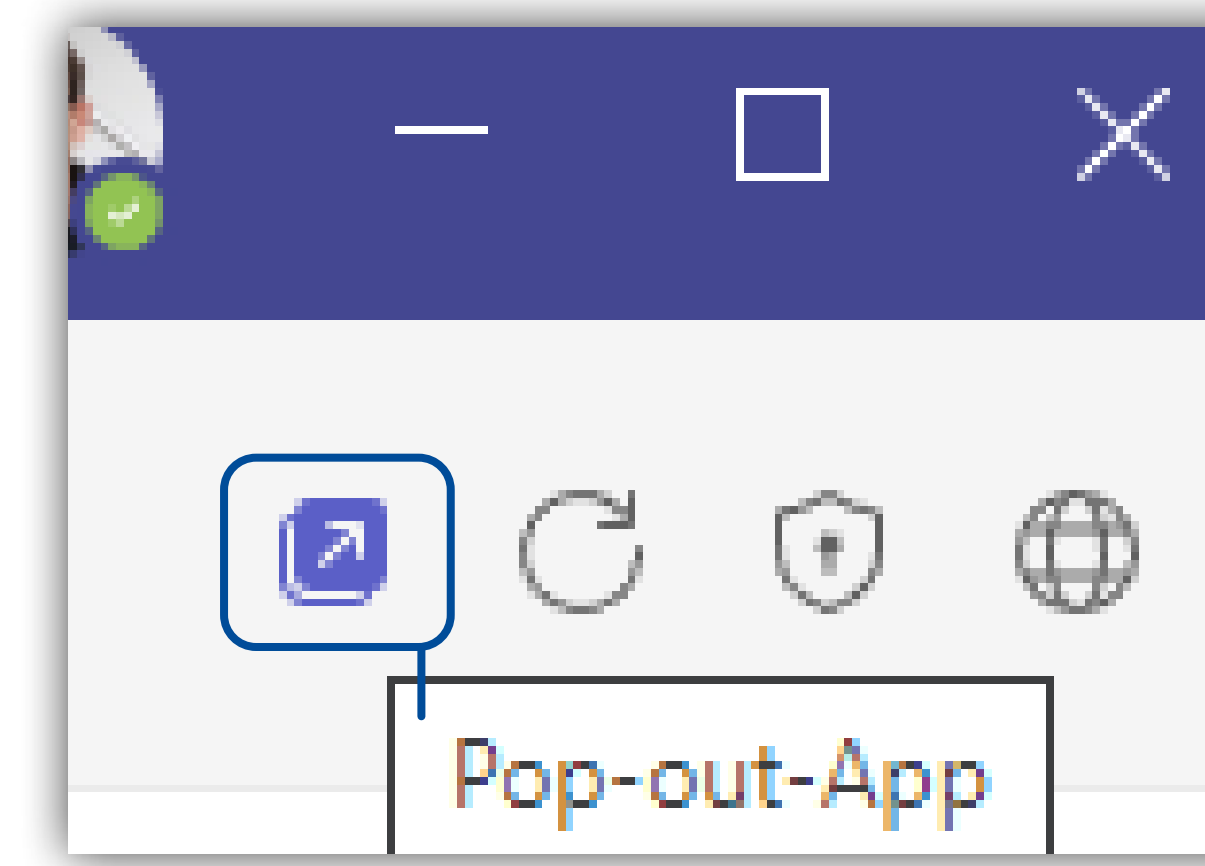
Gruppen An-/ Abmeldung



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

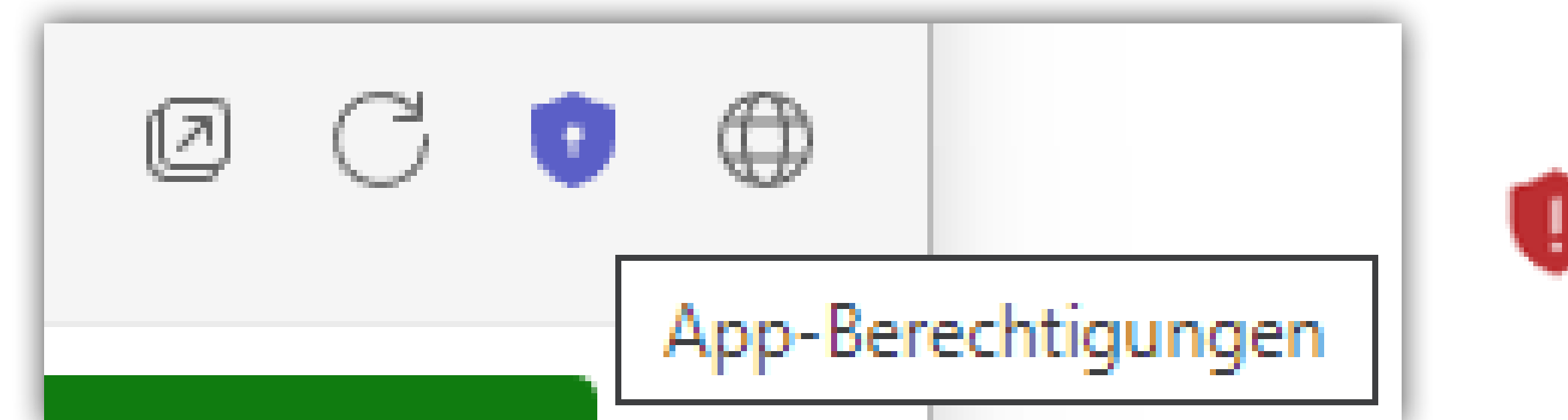
Hinweise

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 benötigen Freigaben, die von Ihnen durch Klick auf folgende Symbole gegeben werden können:



- Contact Center Anrufe **NICHT** über Teams Funktionen weiterleiten, nur aus der TIMIO.App
- 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)

Ihre Anfragen

Teamleiter-Ansicht (nur für Teamleiter)

The screenshot displays the TIMIO App interface for a contact center. 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 shows 'Bereit' (Ready) and the time '14:54'. On the left, there are two filters: 'Meine Anfragen' (My Requests) and 'Alle Anfragen' (All Requests). The 'Meine Anfragen' filter is active, showing 3 requests in the 'Eingang' (Inbox) category. The 'Alle Anfragen' filter shows 3 requests in 'Eingang' and 1 in 'In Bearbeitung' (In Progress). The main area shows a list of requests under the 'EINGANG' tab. The selected request is 'Anfrage 1038262 an Vertrieb Süd' with a subject of '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 buttons for 'Antworten' (Reply), 'Zurückgeben' (Return), 'Übernehmen' (Take over), 'Abgeben an' (Assign to), 'Abschließen' (Close), 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?

DETAILS BEARBEITUNG KONTAKT

Priorität: Normal

Wiedervorlage: Keine

Kommentare: Kommentar hinzufügen...

Antworten Zurückgeben Übernehmen Abgeben an Abschließen

The screenshot displays the TIMIO App interface within a Microsoft Teams environment. The top navigation bar includes 'Anrufe 0', 'Anfragen 3', 'LiveChat 2', 'Adressen', 'Portal', 'Dashboard', and 'Report'. A status bar on the right 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!'. 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 visible in the bottom right corner, showing 'Chat Anfrage' from 'Gruppe Vertrieb Süd' by '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 message input area.

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

Icon	Verlauf	Datum	Zeit
📞	Vertrieb Süd Heeskens [Teams], Ingo	15.12.2023	00:19
📞	Vertrieb Süd Heeskens [Teams], Ingo	14.12.2023	01:01
📞	Vertrieb Süd Heeskens [Teams], Ingo	14.12.2023	01:22
📞	Vertrieb Süd Quéméner [Teams], Philippe	13.12.2023	
📧	Meldung defekter Festplatte und Anfrage zur Repar...	11.12.2023	
📧	Vertrieb Süd Frankfurt am Main	11.12.2023	
📧	Vertrieb Süd Frankfurt am Main	11.12.2023	

The screenshot shows the TIMIO App Contact Center Portal interface. The top navigation bar includes 'Anrufe 0', 'Anfragen 3', 'LiveChat 1', 'Adressen', 'Portal', 'Dashboard', and 'Report'. A 'Bereit' button is visible in the top right corner.

Agentenübersicht (Agent Overview): This section displays agent statistics for 'Anruf' (Calls) and 'Chat'. For calls, there are 0 in 'Anruf' and 1 in 'Nachbearbeitung'. For chat, there are 0 in 'Anruf' and 1 in 'Nachbearbeitung'. Other statuses include 'Bereit' (1), 'Nicht bereit' (1), 'Angemeldet' (3), and 'Abgemeldet' (5).

Wartefeldansicht (Queue View): This section shows queue metrics for 'Anrufe' and 'Chat'. For calls, there are 0 in 'Im Wartefeld' and 0 in 'Max Wartezeit'. For chat, there are 0 in 'Im Wartefeld' and 0 in 'Max Wartezeit'. The 'Bedienrate' (Service Rate) is shown as 100%.

Notfallrouting (Emergency Routing): This section shows routing options: '<Nicht aktiv>' (Not active), 'Rabattansage' (10% discount), and 'Saison Winter' (Winter season, ending 20.03.2024 04:06).

Agenten (Agents): This section displays a list of agents with their status and duration. Agents include:

- 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)

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 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 status and duration indicators for agents.
- Teams-Status:** Points to the Teams status icons for agents.
- Kontaktaktionen aus Profil:** Points to the contact action icons (phone, video, chat, mail) for an agent profile.
- Teamleiter-Aktionen:** Points to the agent profile menu, listing actions: An-/Abmelden, Status setzen, Fähigkeiten ändern, Reports abrufen.
- Über Teams/ E-Mail kontaktieren:** Points to the contact action icons for an agent profile.

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