

CAESAR. 2024

Enterprise

Communications

Quickguide
TIMIO. by CAESAR

Anfragemanagement



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 'ANFRAGEN' (Requests) section of the TIMIO interface. At the top, there are navigation tabs for 'WILLKOMMEN', 'MARKETING', '"MEHR SERVICE" KAMPAGNE', and 'ANFRAGEN'. Below this, there are two main panels: 'Meine Anfragen' (My Requests) and 'Alle Anfragen' (All Requests). The 'Meine Anfragen' panel shows a list of folders: 'Eingang' (7), 'In Bearbeitung' (2), 'Entwürfe', 'Wiedervorlage', 'Fällig heute', 'Überfällig', 'Bearbeitet', and 'Suche'. The 'Alle Anfragen' panel shows a similar list but with 'Eingang' containing 58 items. The main area displays a list of tickets under the 'EINGANG' filter. The table has columns for 'Eingangsdatum', 'Von', 'An', 'Betreff', 'Offen seit', 'Priorität', and 'ID'. Below the list, a detailed view of 'Anfrage 11019 an Marketing' is shown, including sender and recipient information, subject, and priority. A context menu is open over the 'Wiedervorlage' field, showing options like 'Rückfrage an', 'Kopie an', 'Zusammenführen', 'Teilen', 'Drucken', 'Exportieren', 'Spam', and 'In neuem Reiter öffnen'. At the bottom, there are action buttons: 'Antworten', 'Zurückgeben', 'Übernehmen', 'Abgeben an', 'Abschließen', and a three-dot menu.

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

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.

The screenshot shows a search bar with the following elements:

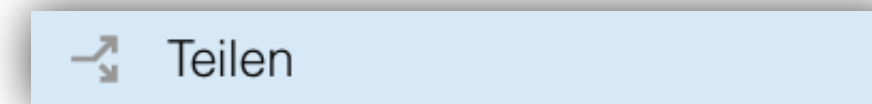
- Navigation tabs: EINGANG, ALLE: EINGANG, ALLE: IN BEARBEITUNG, ALLE: BEARBEITET, IN BEARBEITUNG, **SUCHE** (active), and a close button (X).
- Search input field: Suchbegriff with a magnifying glass icon.
- Filters: <Alle Gruppen>, <Alle Agenten>, <Alle Status>, Label (with a close button X), and OPTIONEN.
- Search scope: Suchen in, with checkboxes for Ersteller, Betreff, Anfragetext, Anfragenummer, and Nur Anfragen.
- Time range: Zeitraum begrenzen, set to Letzter Monat.

Tickets teilen

Eine Anfrage behandelt mehrere Themen?

Sie können diese splitten.

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



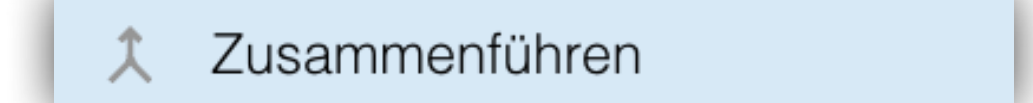
Es öffnet sich ein Bearbeitungsfenster mit neuer Ticket-ID.

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.

The dialog box 'Anfrage zusammenführen' contains the following information:

- Header: Anfrage zusammenführen (with a close button X).
- Message: Die Suche ergab keinen Treffer.
- Metadata: Von: Fabian Messing, An: Marketing, Betreff: Anfrage 5, ID: 1003.
- Section: Zielfrage auswählen.
- Search: Fabian.Messing@caseris.c (with a magnifying glass icon) and Freier Zeitraum (with a dropdown arrow).
- Options: Optionen (with a dropdown arrow).
- Checkboxes: Empfänger, Betreff, Anfragetext, Anfragenummer.
- Dates: Von: 22.11.2023 (with a calendar icon) and Bis: 22.12.2023 (with a calendar icon).
- Button: ZUSAMMENFÜHREN.