



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 Anfragenpool Ihrer Gruppe

The screenshot shows the TIMIO interface with a sidebar on the left and a main content area. The sidebar has two sections: 'Meine Anfragen' and 'Alle Anfragen'. The 'Meine Anfragen' section lists folders like 'Eingang', 'In Bearbeitung', 'Entwürfe', 'Wiedervorlage', 'Fällig heute', 'Überfällig', 'Bearbeitet', and 'Suche'. The 'Alle Anfragen' section lists similar folders. The main content area shows a table of requests with columns for 'Eingangsdatum', 'Ersteller', 'Betreff', 'Empfänger', 'Offen seit', and 'ID'. Below the table, a detailed view of a request (ID 1035) is shown, including the sender (Jutta Doeinck), recipient (Marketing), and subject (Adressänderung). The content of the request is visible, and a context menu is open over the 'Antworten' button, showing options like 'Rückfrage an', 'Kopie an', 'Drucken', 'Exportieren', 'Spam', 'Zusammenführen', and 'Teilen'.

Eingangsdatum	Ersteller	Betreff	Empfänger	Offen seit	ID
Heute 10:01	Jutta Doeinck	Adressänderung	Marketing	3 Minuten	1035
Gestern 12:28	Jutta Doeinck	Reklamation	Marketing	21 Stunden	1031
Gestern 12:13	Jutta Doeinck	Antwort: AW: Antwort: AW: Schadensfallr	Marketing	21 Stunden	1024
Gestern 11:20	Jutta Doeinck	Adressänderung	Marketing	22 Stunden	1026
Gestern 11:20	Jutta Doeinck	Rücksendung beauftragen	Marketing	22 Stunden	1027
Gestern 11:20	Jutta Doeinck	Anfrage Produktinformationen	Marketing	22 Stunden	1028
Gestern 11:20	Jutta Doeinck	Reklamation	Marketing	22 Stunden	1025

Anfrage 1035 an Marketing

Von: Jutta Doeinck
An: Marketing
Betreff: Adressänderung

Sehr geehrte Damen und Herren,
bitte ändern Sie meine Adresse.
Sie lautet nun:
Musterstraße 123
45678 Musterstadt.

Buttons: Antworten, Zurückgeben, In Bearbeitung nehmen, Abgeben an, Abschließen

Context Menu: Rückfrage an, Kopie an, Drucken, Exportieren, Spam, Zusammenführen, Teilen

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.



Anfragen bearbeiten

Textformatierung

Mit diesen Tools können Sie Ihren Text formatieren.

Textfeld

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

Sendeoptionen

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

Antwort zu Anfrage 1035 an Marketing

Von: "Marketing" <marketing.praesentation@ccc.mum.net>
An: "Jutta Doeinck" <Jutta.Doeinck@caseris.de>
Betreff: AW: Adressänderung Anfrage [#0000001035]

Helvetica | B | I | U | T⁺ | T⁻ | T | T | [List icons] | [Link icon] | [Image icon] | [Attachment icon]

Sehr geehrte Frau Doeinck,
vielen Dank für Ihre Mitteilung, wir haben die Korrekturen vorgenommen und Ihre neue Adresse hinterlegt.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr Service-Team

Am 22.06.2021 10:01:12 schrieben Sie:
Sehr geehrte Damen und Herren,
bitte ändern Sie meine Adresse.
Sie lautet nun:
Musterstraße 123
45678 Musterstadt.
Danke und viele Grüße
Jutta Doeinck

[Senden und Abschließen] [Senden] [Als Entwurf speichern] [Abbrechen]

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

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.

Einfügen aus Zwischenablage
Fügen Sie einen kopierten Text ein.

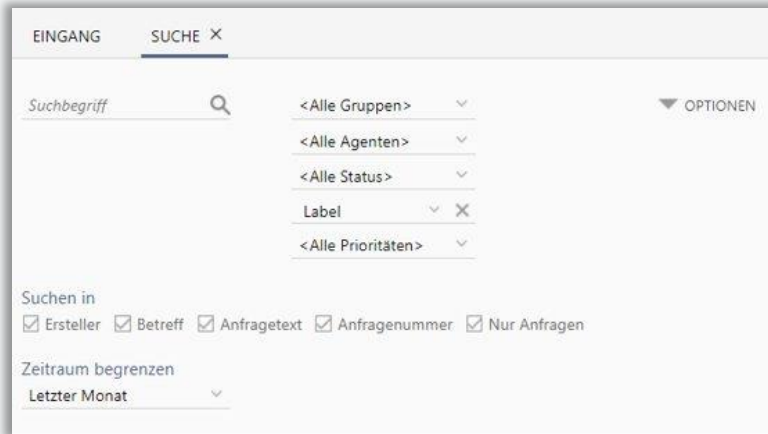
Diktierfunktion
Nutzen Sie die Diktierfunktion um einen Text einzusprechen, dieser wird automatisch verschriftlicht.




Gut zu wissen

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  **Teilen**

Es öffnet sich ein Bearbeitungsfenster mit neuer Ticket-ID. Sie können die eingegangene Nachricht bearbeiten. Durch einen Klick auf „Teilen“ erscheint die Anfrage mit neuer 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 zusammen führen. Klicken Sie dazu auf eine Nachricht im Eingang und wählen Sie  **Zusammenführen**

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

