



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 displays the TIMIO interface for request management. At the top, there are navigation tabs: 'WILLKOMMEN' and 'ANFRAGEN'. Below this is a sidebar on the left with a list of folders: 'Eingang', 'In Bearbeitung' (14), 'Entwürfe' (3), 'Wiedervorlage' (5), 'Fällig heute', 'Überfällig' (5), 'Bearbeitet' (78), and 'Suche'. Below the sidebar is a '+ Neue Anfrage' button and a section for 'Alle Anfragen' with a similar folder list: 'Eingang' (9), 'In Bearbeitung' (18), 'Fällig heute', 'Überfällig' (6), and 'Bearbeitet' (99). The main area shows a table of requests with columns: 'Eingangsdatum', 'Ersteller', 'Betreff', 'Empfänger', 'Offen seit', and 'ID'. The table lists several requests, with the first one selected. Below the table, a detailed view of 'Anfrage 1035 an Marketing' is shown, including sender/receiver information and the request content. At the bottom, there are action buttons: 'Antworten', 'Zurückgeben', 'In Bearbeitung nehmen', 'Abgeben an', 'Abschließen', and a menu icon. A context menu is open over the menu icon, showing options: '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.

Antworten | Zurückgeben | In Bearbeitung nehmen | Abgeben an | Abschließen

- 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

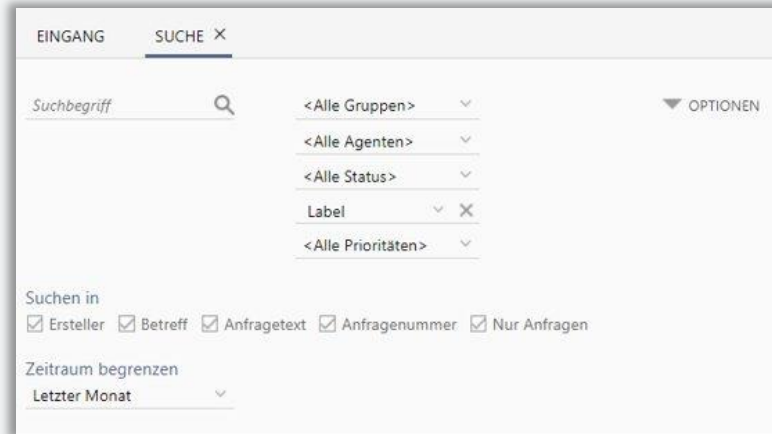
Wählen Sie hier aus, wie Sie mit einer eingegangenen Anfrage verfahren möchten.




Gut zu wissen

Suche

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

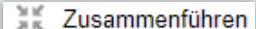


Tickets teilen

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 zusammenführen. Klicken Sie dazu auf eine Nachricht im Eingang und wählen Sie  **Zusammenführen**

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

