



timio\*

Weil guter Service den Unterschied macht

\*powered by CASERIS



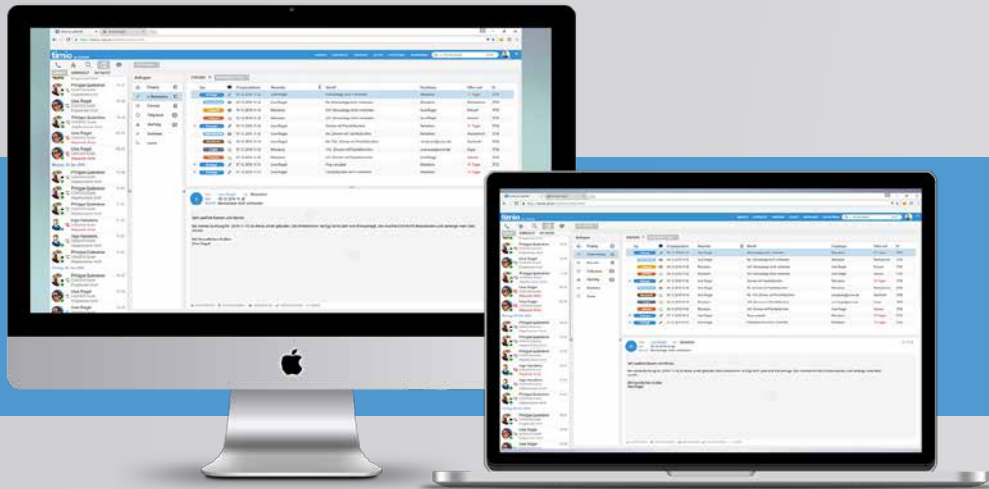
- S. 4 Vorstellung timio
- S. 6 Die Funktionen im Detail
- S. 8 Anfragemanagement
- S. 10 Anwendungsbereiche & Szenarien
- S. 11 Über MCA

„Wer persönlicher, umfassender und schneller seine Kunden betreut, wird erfolgreicher. Wir bei MCA gestalten den Point of Communication® als die Schnittstelle aller Informationen über den jetzt in diesem Moment stattfindenden Kundenkontakt – individuell an die Bedürfnisse und Softwarelandschaft Ihres Unternehmens angepasst. Mit timio setzen wir nun ein Werkzeug ein, das digitalen Kundenservice neu definiert. Erleben Sie die Möglichkeiten, Ihre Kunden bei jedem Kontakt zu begeistern.“

Michael Knauff  
Geschäftsführer MCA GmbH



timio -  
Die Omni-Channel-Lösung für Ihren Kundenservice



## Alle Medien in einer Plattform

Guter Service macht den Unterschied – das wissen Sie, das wissen Ihre Kunden und das wissen auch wir. Wir haben diesen Gedanken bei der Entwicklung von timio zentral gestellt und bieten Ihnen damit ein vollumfängliches Tool für den digitalen Kundenservice, mit dem Sie alle Service-Vorgänge voll im Griff und jederzeit im Blick haben.

timio ist die Omni-Channel-Lösung aus dem Hause CASERIS und bündelt alle Eingangskanäle im Kundenservice in einer Oberfläche. timio unterstützt Ihre Mitarbeiter optimal bei der Bearbeitung von Kundenservice-Anfragen - egal, ob Anrufe, SMS, E-Mails, Text-, Audio- und Video-Chats oder Faxe.

Ohne Installationsaufwand, dafür mit WebRTC-Integration und Cloud-readyness sorgt der Web-Client timio für maximale Transparenz sowie für zufriedene Kunden und Mitarbeiter und wird damit ein essentielles Tool im Multi-Channel-Management.

Neben der Nutzung als reinem CTI-Client kann timio auch als Contact-Center-Client fungieren. Der Agent kann alle Eingangsmedien direkt über eine einzige Oberfläche bearbeiten. Die

Verteilung der Kundenanfragen erfolgt nach intelligenten Routingverfahren. So gelangt die Anfrage automatisch an den richtigen Ansprechpartner. Dieser bekommt alle zum Kontakt vorliegenden Informationen angezeigt inkl. Kontakthistorie und kann auf diese Weise schnell und qualifiziert reagieren.

Durch das Modul Anfragemanagement wird timio auch ein Tool für die professionelle Bearbeitung von E-Mail-Anfragen. Übersichtlich werden komplette E-Mail-Konversationen in einem Newstthread dargestellt, so bleiben auch komplexe Sachverhalte nachvollziehbar. Textbausteine erleichtern die Arbeit, Nachrichten können zwecks Rückfrage oder Eskalation weitergeleitet werden.

Das Ergebnis: Tag für Tag ein schneller, qualifizierter, transparenter, kosten-orientierter, klar strukturierter Kundenservice.

Mehr Infos unter [www.mca-gmbh.de](http://www.mca-gmbh.de)

# Omini-Channel-Client timio

## Funktionalität trifft Komfort

### timio

timio ist eine browserbasierte, intuitive Omni-Channel-Lösung, die für die Webbrowser Mozilla Firefox, Google Chrome und Opera optimiert ist. Sie ist lauffähig unter drei Betriebssystemen: Microsoft Windows, OS x und Linux und somit auch für heterogene IT-Infrastrukturen geeignet.

Umfangreiche Einrichtungs- und Roll-Out-Szenarien entfallen; der Endanwender kann timio einfach über das Einloggen via Webportal starten und nutzen.

timio erfüllt einen hohen Sicherheitsstandard und ist auch für den Cloud-Einsatz geeignet.

Für die Übertragung von Audio- und Video-Chatanfragen setzt timio auf den offenen Standard WebRTC.

### Telefonie

- » Erweiterte Telefoniefunktion
- » Text-, Audio- und Video-Chat
- » Anzeige der Kontaktdaten
- » Journalführung
- » Telefonnotizen
- » Voice Mails
- » Anbindung externer Datenbestände

### Collaboration

- » Partnerboard inkl. Präsenz
- » Teamchat
- » schwarze Bretter
- » Pick-Up von Gesprächen

### Contact Center

- » Multimedia-Routing
- » Formulare zur Anrufrkategorisierung
- » E-Mail- und Anfragemanagement inkl. Textbausteinen und Musterantworten
- » Beratung per Live Chat
- » Beratung per Video- und Audio-Chat
- » Outbound & Kampagnen
- » Reports und Statistiken

### Coaching

- » Mithörfunktion
- » Gesprächsaufzeichnungen
- » Flüsterfunktion
- » Gesprächsleifäden

# timio - die Funktionen im Überblick



## Computer Telefonie

Wählen, Annehmen, Weiterleiten oder eine Konferenz einleiten. Weitere Funktionen wie Rufumleitung setzen, Parken und Makeln stehen ebenfalls zur Verfügung.



## Präsenz

Der Mitarbeiter kann seinen Präsenzstatus setzen und einen Abwesenheitstext festlegen. Seine Kollegen sind stets über seine Erreichbarkeit informiert.



## Chat und Teamchat

Spontan und einfach per Textnachricht mit anderen Kollegen im Unternehmen kommunizieren. Parallele Chat-Unterhaltungen sind möglich.



## Contact Center

Contact-Center-Funktionalitäten mit Multi-Channel-Unterstützung (Voice, Video, Chat, E-Mail, SMS, Telefax) sind in timio intuitiv verfügbar.



## Anrufverteilung

Agenten können eingehende Anrufe bequem entgegennehmen und verfügen direkt über die nötigen Informationen zur qualifizierten Bearbeitung eines Anrufes.



## Anfragemanagement

Eine leistungsfähige Lösung zur effizienten Beantwortung von E-Mail-Anfragen inkl. Muster-Antworten und Textbausteinen sorgt für eine einheitliche Bearbeitung.



## Live Chat

Live Chat-Anfragen (Text, Audio, Video) können von Kunden über eine Website gestartet, an qualifizierte Agenten weitergeleitet und direkt in timio beantwortet werden.



## Formulare

timio unterstützt den Einsatz von frei formulierbaren Gesprächsleitfäden und Formularen zur Erfassung und Auswertung von Kundenanfragen.



## Dashboard und Statistiken

Über ein Dashboard können Informationen über den Bearbeitungsstatus der Anfragen eingesehen werden.



## CRM-Unterstützung

Kundendaten aus einem CRM-System können bei den verschiedenen Anfragetypen direkt in timio eingeblendet werden.



## Installation

timio ist als Cloud-Lösung konzipiert und benötigt auf der Client-Seite keine manuelle Installation.



## Sicherheit

timio ist eine Browser-Lösung und kommuniziert verschlüsselt mit dem timio Proxy Server über HTTPS.

## Reports und Statistiken

Wie viele Agenten innerhalb einer Gruppe telefonieren aktuell? Wie viele Anrufe sind im Wartefeld? Wie ist die Auslastung einer Gruppe? Antworten auf diese Fragen findet ein Supervisor im Dashboard. Dieses kann individuell zusammengestellt werden, so dass die jeweils zentralen Key Performance Indikatoren auf einen Blick zu finden sind. Auch die Aktivitäten der Gruppenmitglieder werden hier angezeigt.

Für jeden Kommunikationskanal im timio-Client werden Statistiken geführt. Bearbeitungszeiten, Auslastung, Bereitschaftszeiten der Agenten und viele andere Werte können für einen gewünschten Zeitraum ausgegeben werden. Die Darstellung erfolgt in modernem, klar strukturiertem Design und zeichnet sich durch eine intuitive Navigation aus. Reports können regelmäßig automatisch per Mail verschickt oder gedruckt werden.

## Text-, Audio- und Video-Chat

timio bietet verschiedene Chat-Möglichkeiten für interne User an:

- » Persönlicher Chat (one-to-one)
- » Gruppen-Chat (many-to-many)
- » schwarze Bretter (one-to-many)
- » Audio-Chat via WebRTC
- » Video-Chat via WebRTC

Alle Chatmöglichkeiten bieten die Option, Konversationen zu speichern. Gruppenchats und schwarze Bretter können temporär bspw. als Projektgruppen angelegt werden

Neben der internen Chat-Funktion können auch Chatanfragen im Rahmen des Contact Centers bearbeitet werden. Webchat-Anfragen sowie Audio- und Video-Chat via WebRTC können bspw. über die Firmenwebsite vom Kunden gestartet werden.

Die Anfragen werden nach definierten Verteilregeln an den passenden Agenten weitergeleitet und können ebenso wie alle anderen Medien statistisch ausgewertet werden.

## Telefonie inkl. Formularen

Ein besonderes Feature im Contact-Center-Bereich sind Formulare zur Anruf-Erfassung und -Kategorisierung. Hier können vorformulierte Fragen und Pflichtangaben definiert werden, so dass das Formular den Agenten auch als Gesprächsleitfaden dient.

Informationen aus der Rufnummern-Auflösung und vorgeschalteten IVR-Menüs können direkt ins Formular integriert werden. Die Gestaltung von Formularen ist intuitiv

gehalten. Es können beliebig viele freie Textfelder, Datumsfelder, Dropdown-Menüs und Checkboxen integriert werden.

Formulare können für einen bestimmten Zeitraum oder dauerhaft aktiviert werden. Hat ein Agent Daten über ein Formular erfasst, können diese automatisch verteilt und exportiert werden, auch die Weiterleitung an Kollegen ist möglich. Vorliegende Angaben können statistisch ausgewertet werden.

## Coachingfunktion

Für die Aus- und Weiterbildung von Contact-Center-Agenten sowie für das Qualitätsmanagement bietet timio verschiedene Funktionen an.

Gespräche können komplett (Anrufer UND Agent oder einseitig) aufgezeichnet, gespeichert und zu Trainingszwecken angehört werden. Gemeinsam können Agent und Supervisor Gespräche durchgehen, analysieren und auf Optimierungspotenziale prüfen.

Außerdem hat der Supervisor die Möglichkeit, sich für den Anrufer unbemerkt, zu einem Gespräch dazuzuschalten und mitzuhören. Auch kann er zum Agenten sprechen, ohne dass der Anrufer dies hört („Flüsterfunktion“). Das Einrichten von Gesprächsleitfäden über die umfangreiche Formular-Funktion unterstützt Agenten optimal bei der Einarbeitung.

Anhand der persönlichen Statistiken hat der Agent seine Key Performance Indikatoren stets im Blick.



Integrierter Editor



Automatische Signatur  
inkl. Grafiken



Monitoring



Musterantworten inkl. Anhängen



Eskalation



Statistiken



Textbausteine



Spam-Behandlung



E-Mail-Historie

## Anfragen ohne Medienbruch bearbeiten

Mit der Erweiterung um das Anfragemanagement bietet timio ein Tool für die professionelle Bearbeitung von E-Mail-Anfragen. Eingehende Nachrichten können automatisch mit einer individuellen ID versehen werden, anhand derer alle Folgenachrichten zugeordnet werden. Die E-Mail-Nachrichten werden nach intelligenten Routing-Verfahren an den zuständigen Agenten weitergeleitet.

Der Supervisor kann festlegen, wie viele Nachrichten ein Agent parallel bearbeiten soll und in welcher Zeit eine Reaktion auf eine Nachricht erfolgen muss. Geschieht dies nicht, wird die Nachricht nach Ablauf der Frist an einen anderen Agenten weitergeleitet. Übersichtlich werden komplette E-Mail-Konversationen in einem Newsthread dargestellt, so bleiben auch komplexe Sachverhalte nachvollziehbar. Nachrichten können zwecks Rückfrage oder Eskalation weitergeleitet werden.

Alle Vorgänge im Contact Center werden erfasst, so dass der Supervisor mittels Monitoring alle Prozesse im Blick hat und diese statistisch auswerten kann. Musterantworten inkl. Anhängen, Textbausteine, automatische Empfangsbestätigungen und Signaturen mit Grafiken erleichtern die Arbeit der Agenten und helfen dabei, Standards im Service-Prozess zu etablieren.

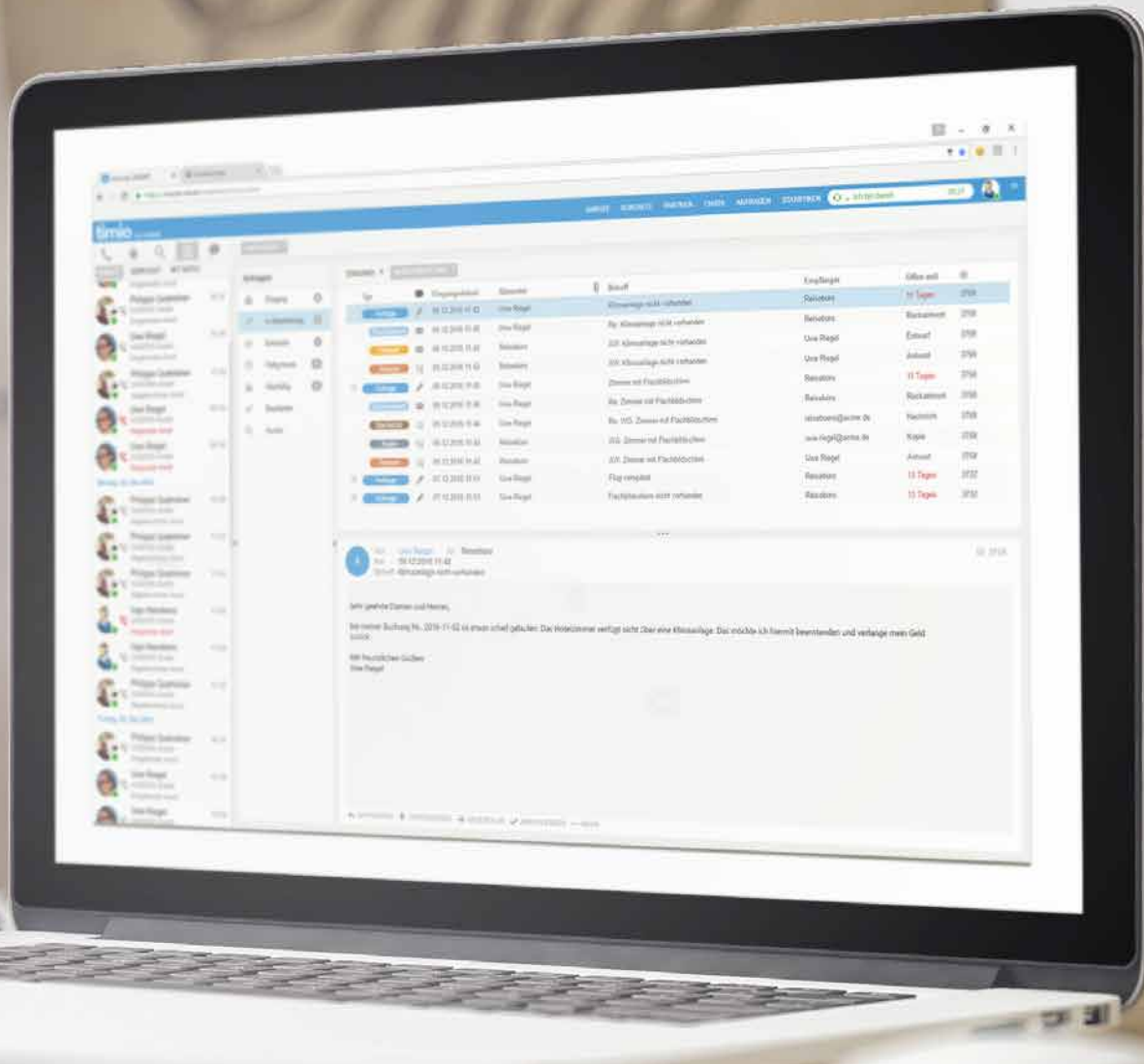
### Ihre Vorteile

- » benutzerfreundliches Arbeiten ohne Medienbrüche
- » komplette Mail-Konversationen auf einen Blick
- » Transparenz und Nachvollziehbarkeit im kompletten Kommunikationsprozess inkl. statistischer Auswertung
- » intelligente Mail-Verteilung nach frei definierbaren Kriterien
- » Zugriff auf Datenbanken, CRM- und ERP-Tools

### Der Leistungsumfang

- » Anfragemanagement ist als Zusatzmodul in timio integrierbar
- » Templates, Textbausteine, Signaturen und Musterantworten





# Professionelles Anfragemanagement

# timio - Anwendungsbereiche und Szenarien

timio ist branchenneutral und kann für jede Form von Kundenanfragen verwendet werden. Dank der flexiblen, intelligenten Routing-Verfahren können nahezu alle denkbaren Verteilregelungen und Automationsprozesse angetrieben werden. Die Konfigurationsmöglichkeiten ermöglichen branchenspezifische Anpassungen, dank der Nutzung offener Standards können auch Integrationen in CRM- und ERP-Lösungen umgesetzt werden. Ob technische Anfragen an den Support, Vertriebs- und Marketinganfragen, Buchungssysteme oder Bewerbermanagement: Dank der individuellen Routing-Verfahren gibt es bei den Einsatzmöglichkeiten kaum Grenzen.

## Ihre Herausforderung

Sie möchten Ihre Mitarbeiter ohne großen Aufwand mit einer modernen, intuitiven Software-Lösung ausstatten, die optimal im Arbeitsalltag und in der Bearbeitung von Kundenservice-Anfragen unterstützt. Dabei legen Sie Wert auf Komfort ohne Medienbrüche sowie auf Transparenz und statistische Auswertbarkeit. Außerdem möchten Sie vorhandene Datenbestände für die Verteilung und Bearbeitung der Anfragen nutzen, ohne umfangreiche Einrichtungs- und Rollout-Szenarien.

## Die timio-Lösung

timio ist eine Omni-Channel-Lösung: Alle Medien, ob Anruf, Text-, Audio- oder Video-Chat, E-Mail, Fax und SMS können ohne Medienbruch aus einer Oberfläche heraus bearbeitet

werden. Da timio browserbasiert ist, ist die Lösung unabhängig vom Betriebssystem und somit auch für heterogene IT-Infrastrukturen geeignet. Umfangreiche Einrichtungs- und Roll-Out-Szenarien entfallen.

## Anwendungsszenario

Ein Unternehmen der Mobilfunk-Branche bietet seinen Kunden verschiedene Wege der Kontaktaufnahme an. Auf der Website integriert sind Module für Text-, Video- und Audio-Chats, ein Rückrufbutton und ein Webformular. Außerdem können Kunden das Unternehmen über eine Service-Mailadresse erreichen, auch Anfragen per Telefon, Fax und SMS gehen ein.

Alle eingehenden Anfragen gelangen zunächst an den Contact Center Server. Dieser prüft, um welche Art Anfrage es sich handelt (Auftrag, Reklamation, allgemeine Anfrage, Kündigung etc.), ob der Anfragende bereits bekannt ist, mit wem ggf. der letzte Kontakt war. Entsprechend sucht das System nach einem für die Anfrage qualifizierten, verfügbaren Contact-Center-Agenten und stellt ihm die Anfrage zu.

Der Agent kann die Anfrage dank der vorliegenden Informationen schnell und qualifiziert bearbeiten. Alle Prozesse im timio-Client sind statistisch auswertbar, so hat der Supervisor alles im Blick.

# Über MCA



## timio - die Omni-Channel-Lösung für Ihren Point of Communication®

Wir bei MCA sind die Experten für Unified Communications – die Technologie, die alle Informationsstränge eines Unternehmens an einem Punkt bündelt, aufbereitet und für den Mitarbeiter im Kundenkontakt in einer grafischen Oberfläche bereitstellt.

Ein MCA-Contact-Center verbessert Erreichbarkeiten, optimiert Verkaufsprozesse und steigert Ihren Unternehmenswert – bei gleichbleibendem Personaleinsatz. Wir nennen diese Schlüsselstelle Ihres Unternehmens Point of Communication – kurz POC.

Unsere Leidenschaft gehört der nachhaltigen Verbesserung der Umsatzseite unserer Kunden durch individuelle Kommunikations- und Vertriebslösungen. Dafür verzahnen wir am POC Mensch, Technik und Strategie mit unseren fünf Fragen für optimale Kommunikationslösungen in den Bereichen:

Infrastruktur

Applikationen

Business Architecture

Unternehmenssteuerung

Strategie

Wir sorgen für mehr Effizienz im Kundenkontakt und damit für Wachstum bei bestehenden Personalressourcen. Unsere Rolle ist die des Kümmerers, Ansprechpartners, Verantwortlichen, aus der wir die geeigneten Partner hinzunehmen. Wir überzeugen durch die Anpassung von Lösungen an Ihre Prozesse – nicht umgekehrt. Aus diesem Verständnis begleiten wir unsere vorwiegend mittelständischen Kunden in Beratung, Analyse, Umsetzung und Betrieb der Lösungen.

Mit eigenen Softwarelösungen zur Verbesserung vorhandener Standardlösungen und einer großen Bandbreite von uns beherrschten Technologien setzen wir Lösungen für Sie um. Besondere Expertise besitzt MCA in der passgenauen Implementierung, Anpassung und spezifischer Erweiterung der CASERIS GmbH, die sich auch in einer strategischen Partnerschaft beider Unternehmen ausdrückt.

Point of  
Communication®



**MCA GmbH**  
 Gesellschaft für  
 Kommunikationslösungen

Steinfurt 37  
 D-52222 Stolberg

Tel: 02402/86559-0  
 Fax: 02402/86559-99  
 vertrieb@mca-gmbh.de  
 www.mca-gmbh.de