

**CAESAR.**

Enterprise  
Business Communication

# CAESAR. Contact Center native App für Microsoft Teams

**Q4  
2023**

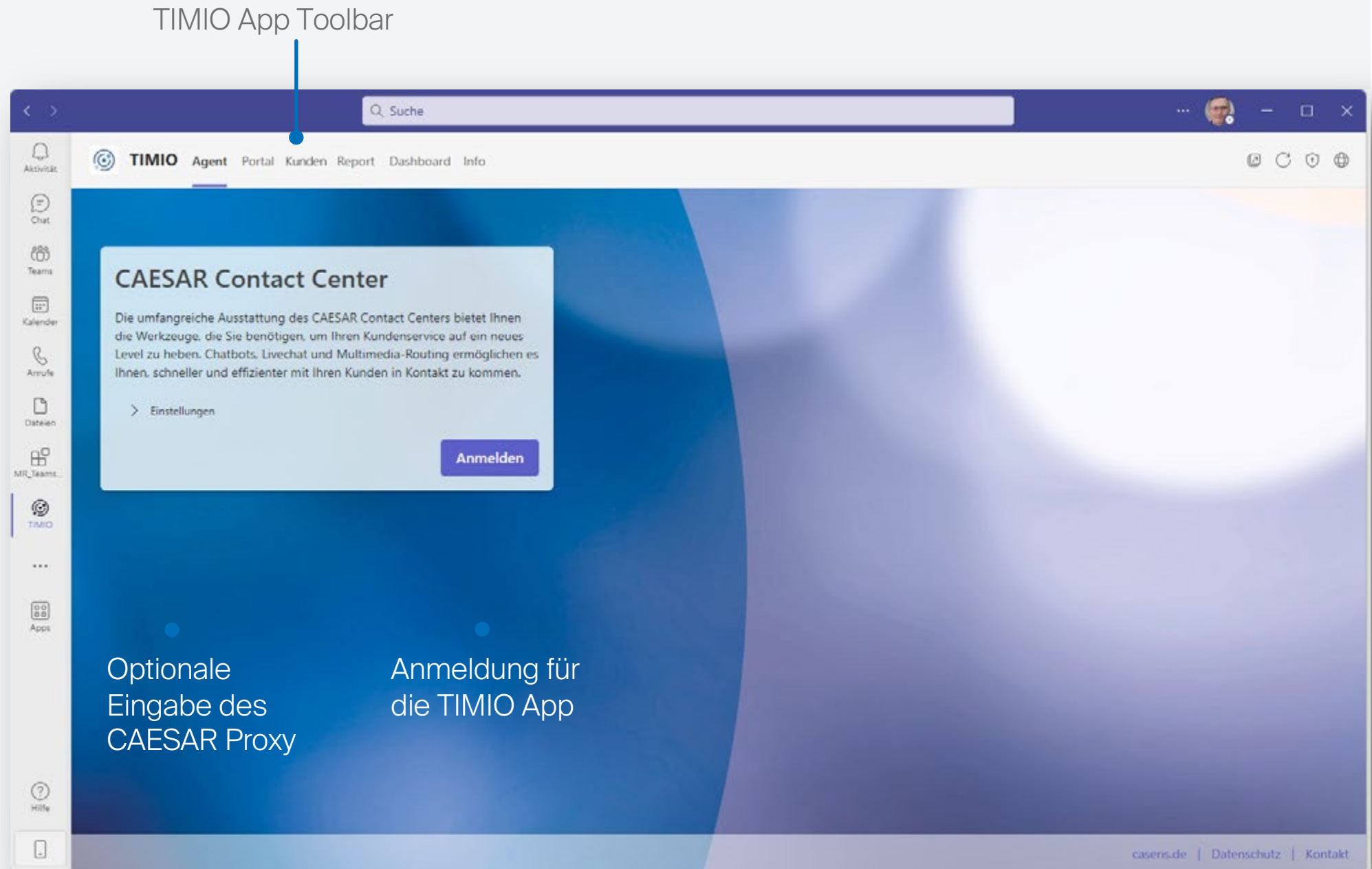
**Sneak  
Preview**



## Die Startseite

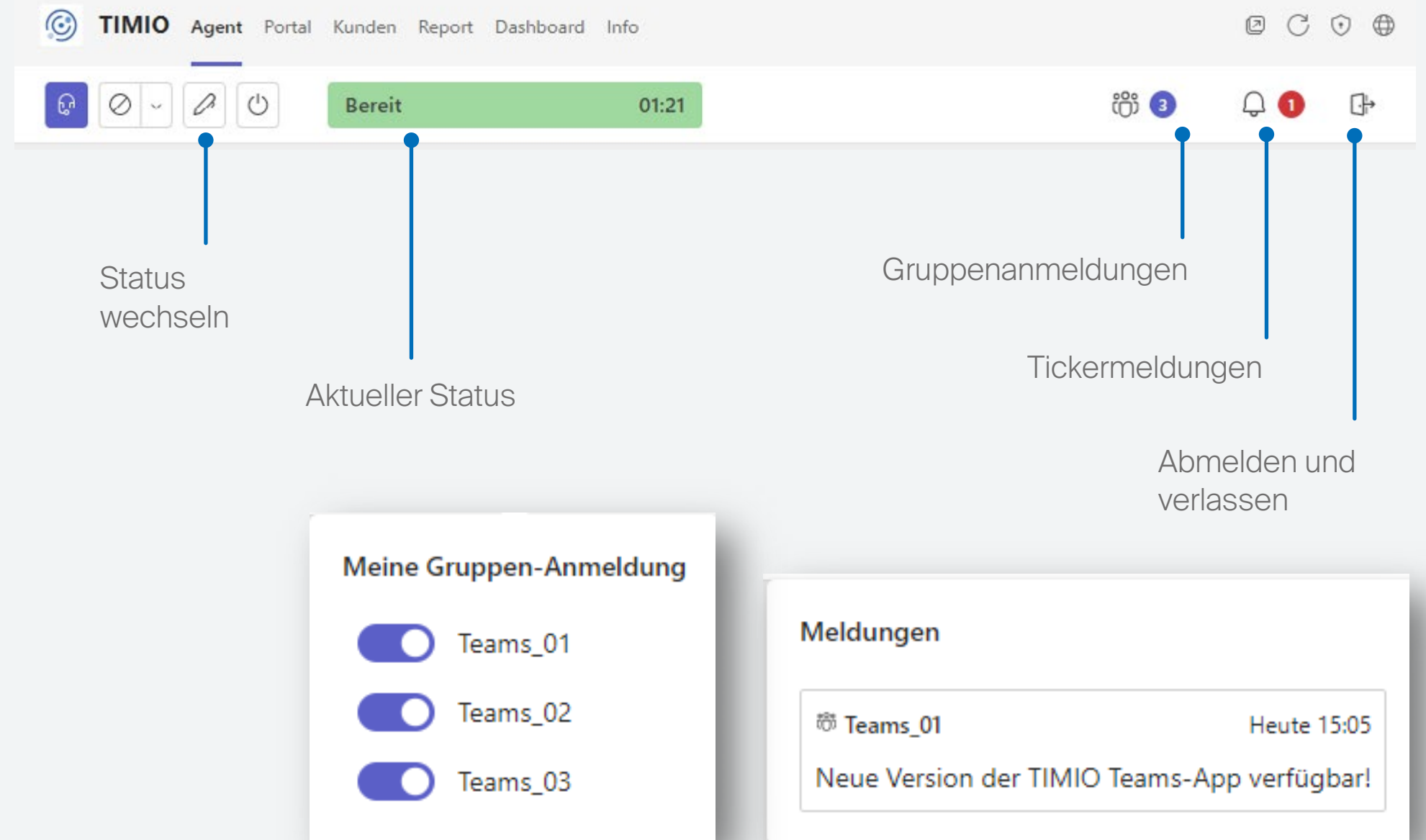
- Integration
- Konfiguration
- Anmeldung (Single Sign On)

TIMIO App auswählen



## Die Toolbar

- Anmeldung an Gruppen
- Bereitschaft
- Tickermeldungen
- Abmelden & Verlassen




The screenshot shows the TIMIO agent toolbar within a Microsoft Teams environment. The top navigation bar includes 'TIMIO Agent Portal Kunden Report Dashboard Info'. The toolbar itself contains several icons: a headset, a mute icon, a pencil icon, and a power icon. A green status bar displays 'Bereit' and '01:21'. To the right, there are icons for group announcements (3), tick messages (1), and a logout icon. Blue lines connect these icons to labels: 'Status wechseln' (pencil icon), 'Aktueller Status' (green bar), 'Gruppenanmeldungen' (group icon), 'Tickermeldungen' (bell icon), and 'Abmelden und verlassen' (logout icon).

**Meine Gruppen-Anmeldung**

- Teams\_01
- Teams\_02
- Teams\_03

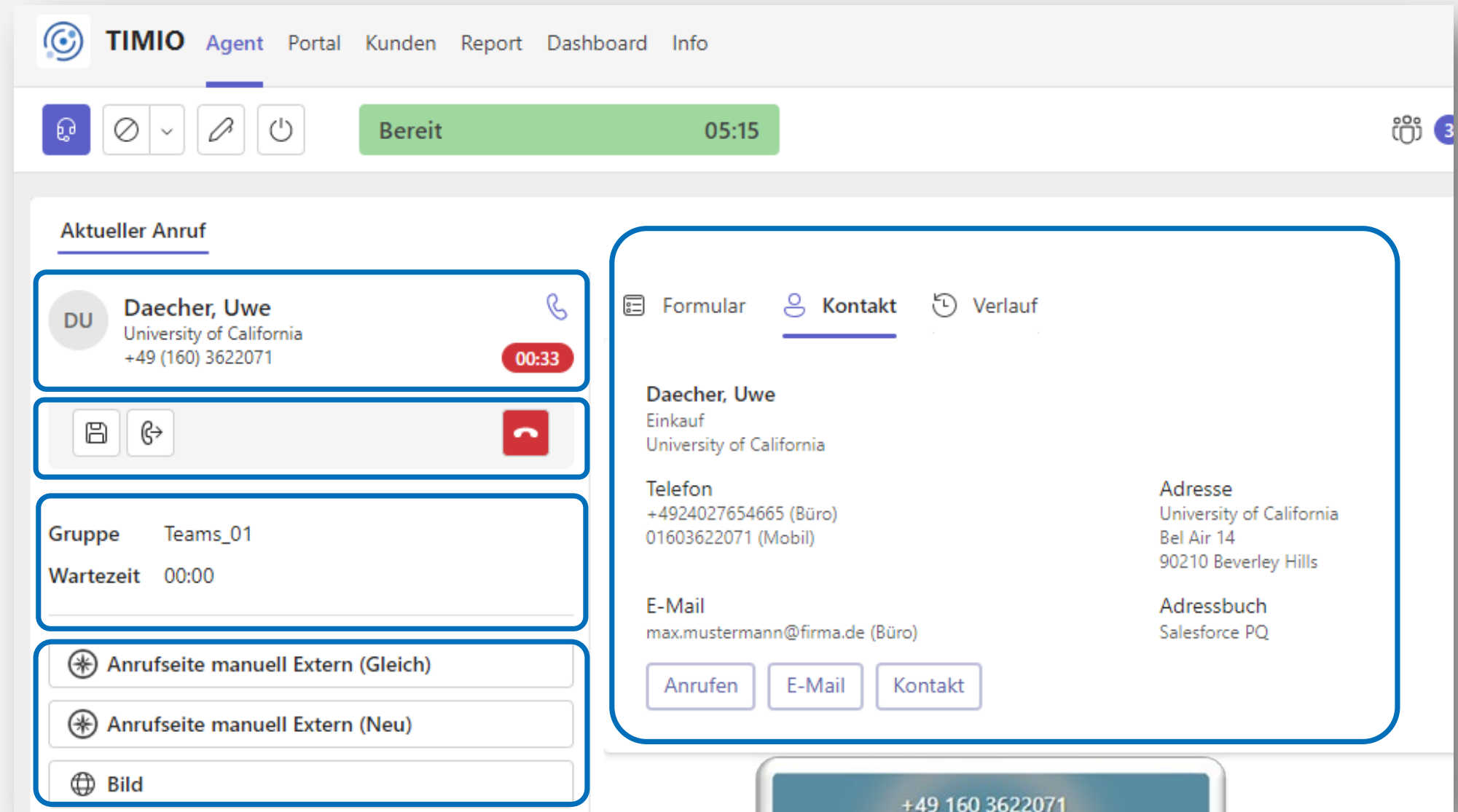
**Meldungen**

 Teams\_01 Heute 15:05

Neue Version der TIMIO Teams-App verfügbar!

## Die Agentenseite

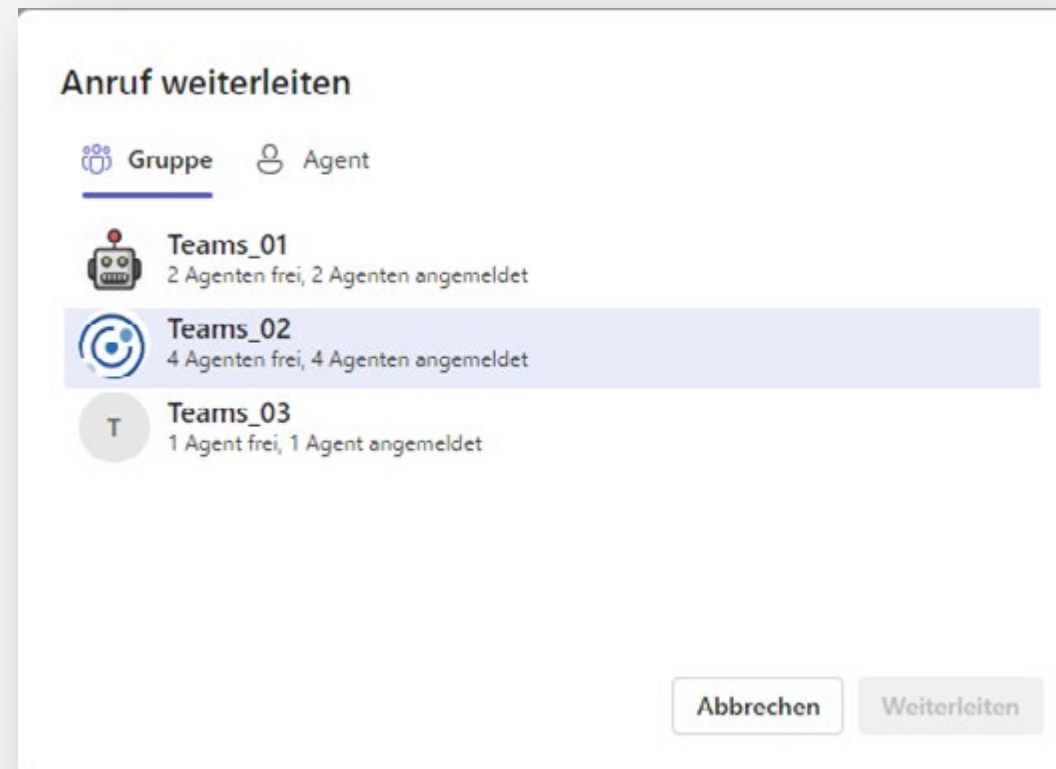
- Anzeige des geführten Telefonats
- Weiterleitung des Gespräches
- Beenden des Gespräches
- Anzeige ausgewählter Kundendaten
- Anbindung an CRM-Lösung
- Frei definierbare Aktionen (URLs)
- Frei definierbares Formular
- CRM-Kontakt
- Bisherige Unterhaltungen



The screenshot displays the TIMIO agent interface. At the top, there is a navigation bar with 'TIMIO Agent' and links for 'Portal', 'Kunden', 'Report', 'Dashboard', and 'Info'. Below this is a status bar showing 'Bereit' (Ready) and a timer '05:15'. The main area is titled 'Aktueller Anruf' (Current Call) and features a call card for 'Daecher, Uwe' from the 'University of California' with a phone number '+49 (160) 3622071' and a duration of '00:33'. Below the call card are buttons for 'Anrufseite manuell Extern (Gleich)', 'Anrufseite manuell Extern (Neu)', and 'Bild'. To the right, a customer profile card for 'Daecher, Uwe' is shown, including contact information like 'Einkauf', 'University of California', 'Telefon', 'E-Mail', 'Adresse', and 'Adressbuch'. At the bottom right, a floating call control window shows the phone number '+49 160 3622071', the name 'Daecher, Uwe (extern)', and call control icons.

## Die Weiterleitung

- An eine Gruppe
- An einen Agenten



**Anruf weiterleiten**

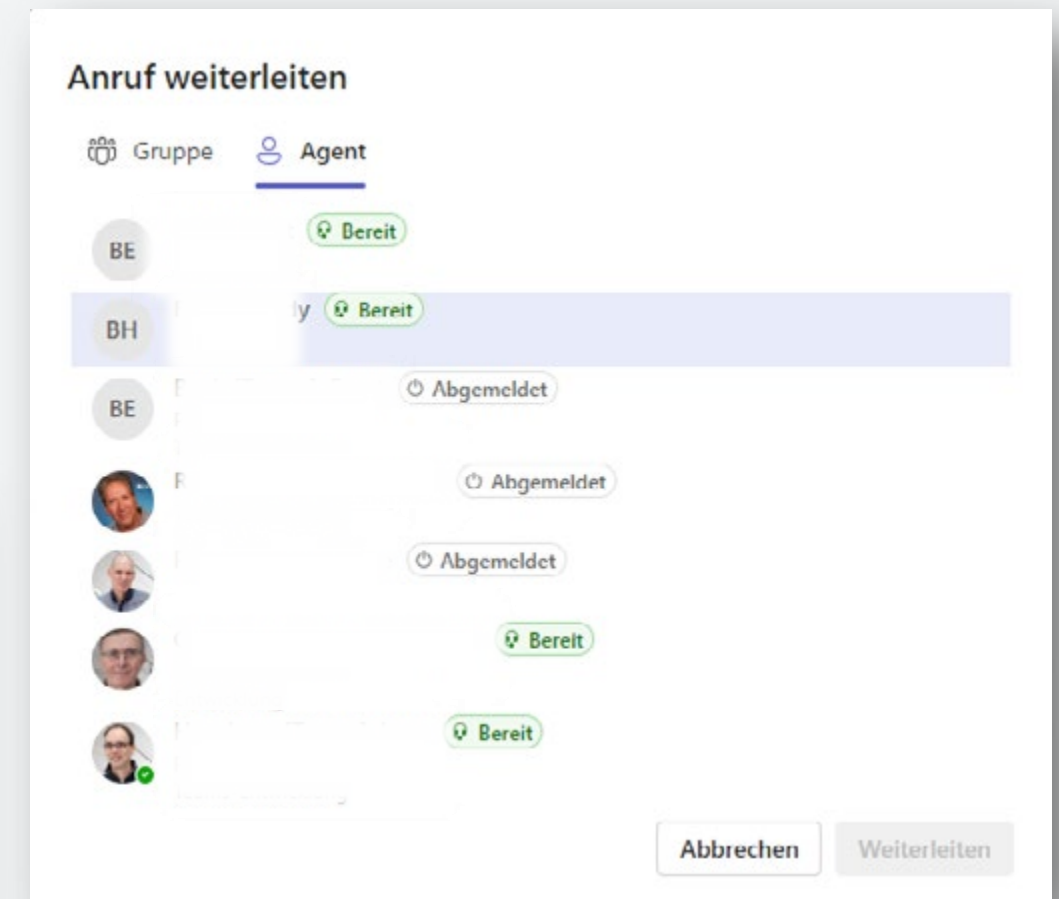
Gruppe Agent

Teams\_01  
2 Agenten frei, 2 Agenten angemeldet

**Teams\_02**  
4 Agenten frei, 4 Agenten angemeldet

Teams\_03  
1 Agent frei, 1 Agent angemeldet

Abbrechen Weiterleiten



**Anruf weiterleiten**

Gruppe Agent

BE Bereit

BH Bereit

BE Abgemeldet

F Abgemeldet

F Abgemeldet

F Bereit

F Bereit

Abbrechen Weiterleiten

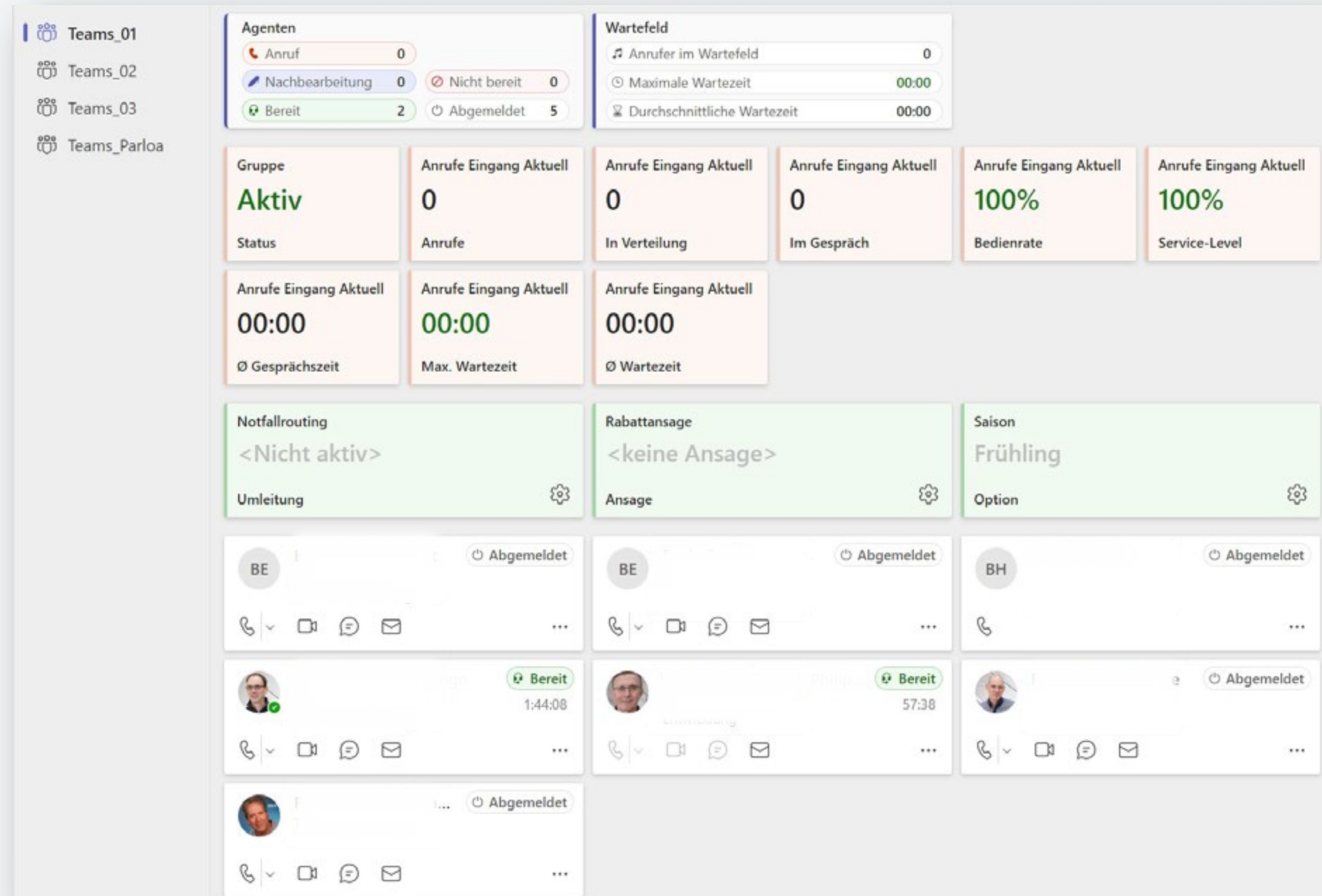
## Portal mit Echtzeitanzeige

### Für Agenten

- Anzeige der Gruppenmitglieder
- Anzeige Dashboard-Werte\*
- Anzeige Gruppenübersicht\*

### Zusätzlich für Teamleiter

- Gruppe aktivieren/deaktivieren
- Tickermeldungen verfassen
- An- und Abmeldung für Agenten
- Skill setzen
- Ansagen setzen/ändern
- Weiterleitung setzen/zurücksetzen



The screenshot displays the CAESAR Contact Center native App interface for Microsoft Teams. The interface is organized into several sections:

- Left Sidebar:** Lists team members: Teams\_01, Teams\_02, Teams\_03, and Teams\_Parloa.
- Agents Section:** Shows real-time status for agents:
  - Anruf: 0
  - Nachbearbeitung: 0
  - Bereit: 2
  - Nicht bereit: 0
  - Abgemeldet: 5
- Wartefeld (Queue) Section:** Shows queue metrics:
  - Anrufer im Wartefeld: 0
  - Maximale Wartezeit: 00:00
  - Durchschnittliche Wartezeit: 00:00
- Performance Metrics (Grid):**
  - Gruppe: **Aktiv**
  - Anrufe Eingang Aktuell: 0
  - Anrufe Eingang Aktuell: 0
  - Anrufe Eingang Aktuell: 0
  - Anrufe Eingang Aktuell: 100%
  - Anrufe Eingang Aktuell: 100%
  - Status: In Verteilung
  - Status: Im Gespräch
  - Bedienrate
  - Service-Level
  - Anrufe Eingang Aktuell: 00:00
  - Anrufe Eingang Aktuell: 00:00
  - Anrufe Eingang Aktuell: 00:00
  - Gesprächszeit
  - Max. Wartezeit
  - Wartezeit
- Configuration Section (Green Cards):**
  - Notfallrouting: <Nicht aktiv>
  - Rabattansage: <keine Ansage>
  - Saison: Frühling
  - Umleitung
  - Ansage
  - Option
- Agent Cards (Bottom):** Shows individual agent status and actions:
  - Agent 1: BE, Abgemeldet
  - Agent 2: BE, Abgemeldet
  - Agent 3: BH, Abgemeldet
  - Agent 4: Bereit, 1:44:08
  - Agent 5: Bereit, 57:38
  - Agent 6: Abgemeldet
  - Agent 7: Abgemeldet

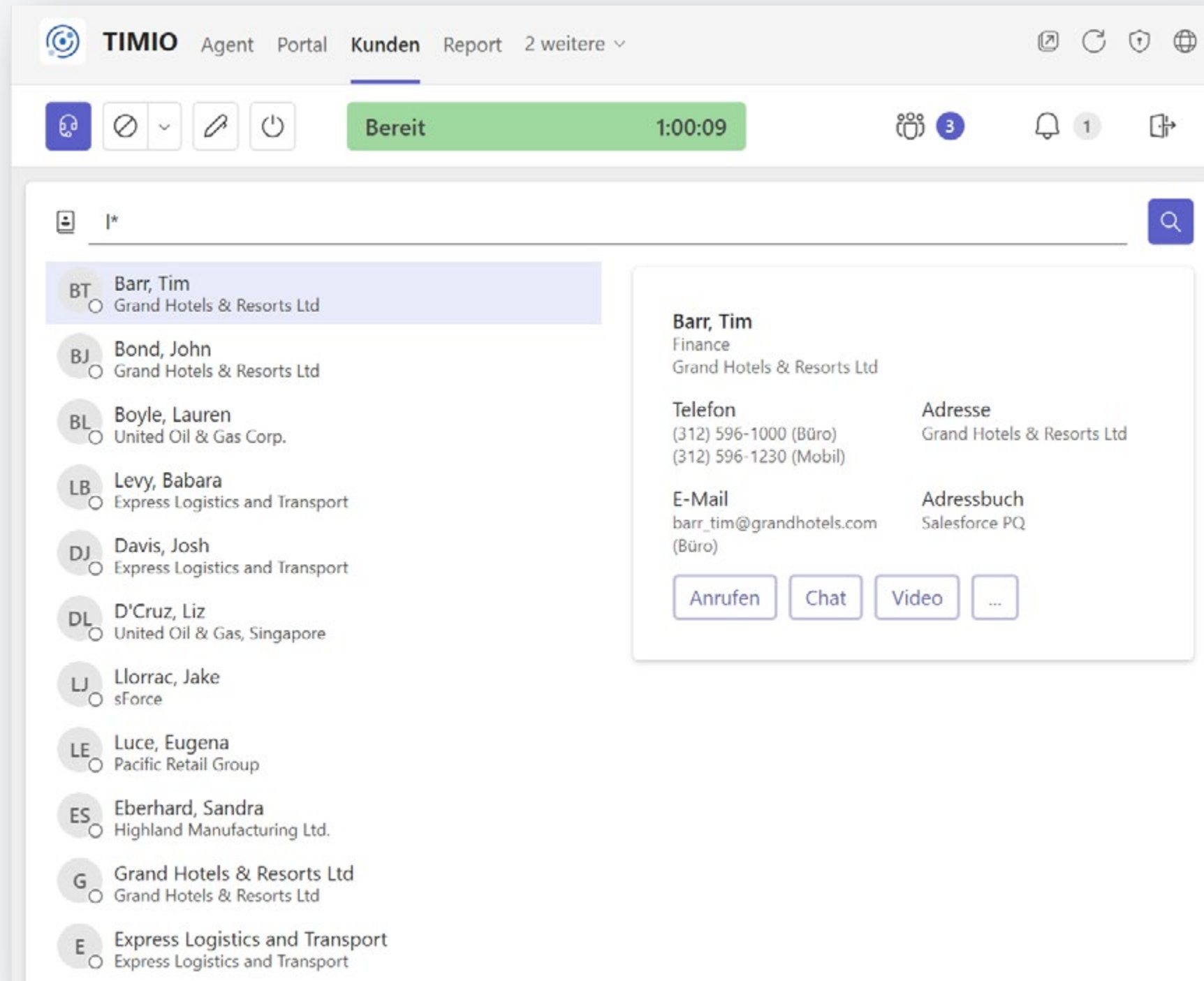
## Kunden Suchfunktion

### Data Connect Unterstützung

- Mehrere Adressbücher möglich
- ODBC & LDAP
- Profile

### Aktionen

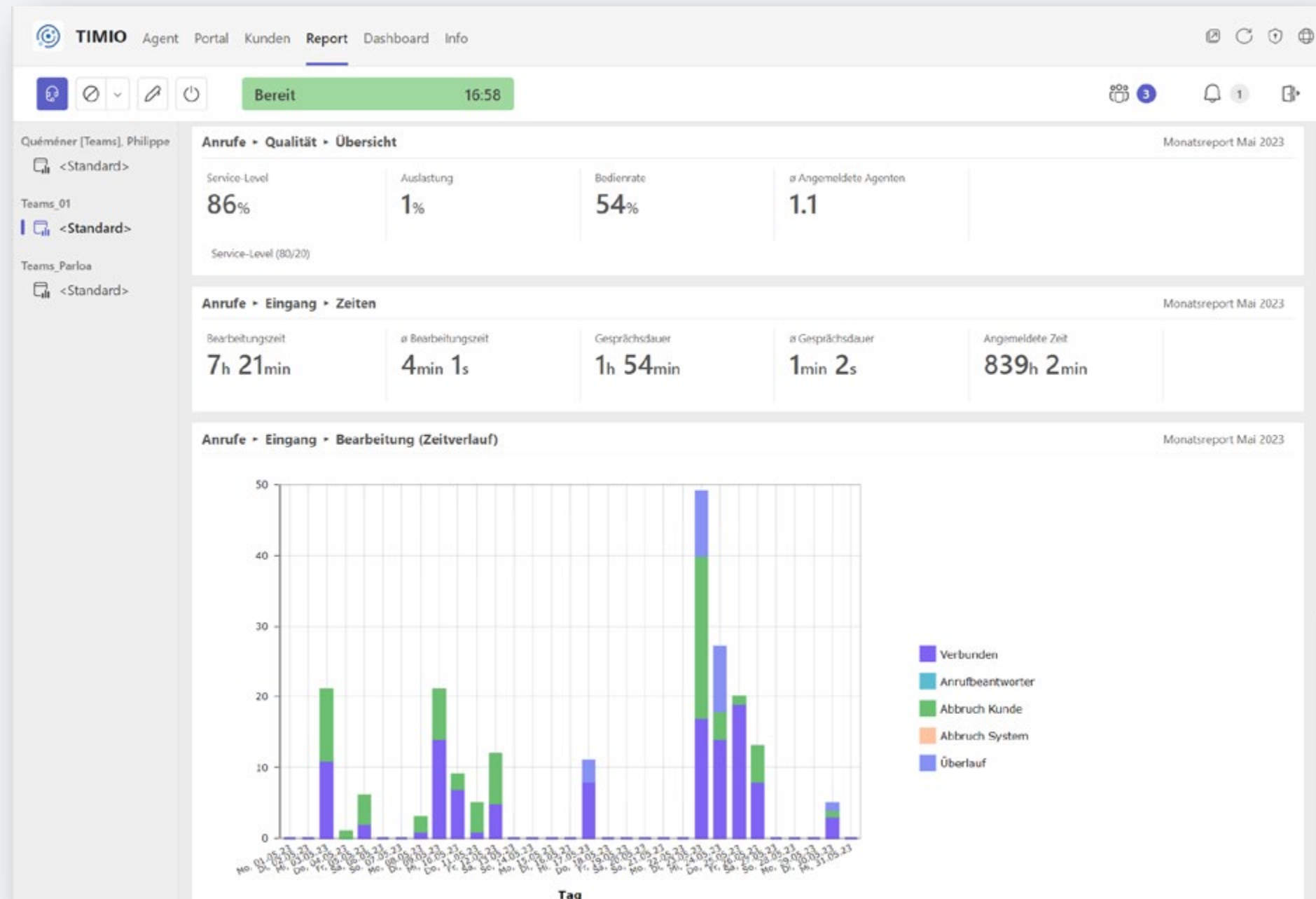
- Anrufen
- E-Mail versenden
- Kontakt öffnen



The screenshot displays the TIMIO native app interface within a Microsoft Teams environment. The top navigation bar includes 'Agent', 'Portal', 'Kunden', 'Report', and '2 weitere'. The status bar shows 'Bereit' (Ready) and a timer at '1:00:09'. The main content area features a search bar with 'I\*' entered. Below the search bar is a list of customer profiles, with 'Barr, Tim' from 'Grand Hotels & Resorts Ltd' selected. To the right of the list is a detailed profile card for 'Barr, Tim', showing contact information such as 'Telefon' (312) 596-1000 (Büro) and (312) 596-1230 (Mobil), 'Adresse' (Grand Hotels & Resorts Ltd), and 'E-Mail' (barr\_tim@grandhotels.com). Action buttons for 'Anrufen', 'Chat', 'Video', and a menu icon are visible at the bottom of the profile card.

## Die Statistiken

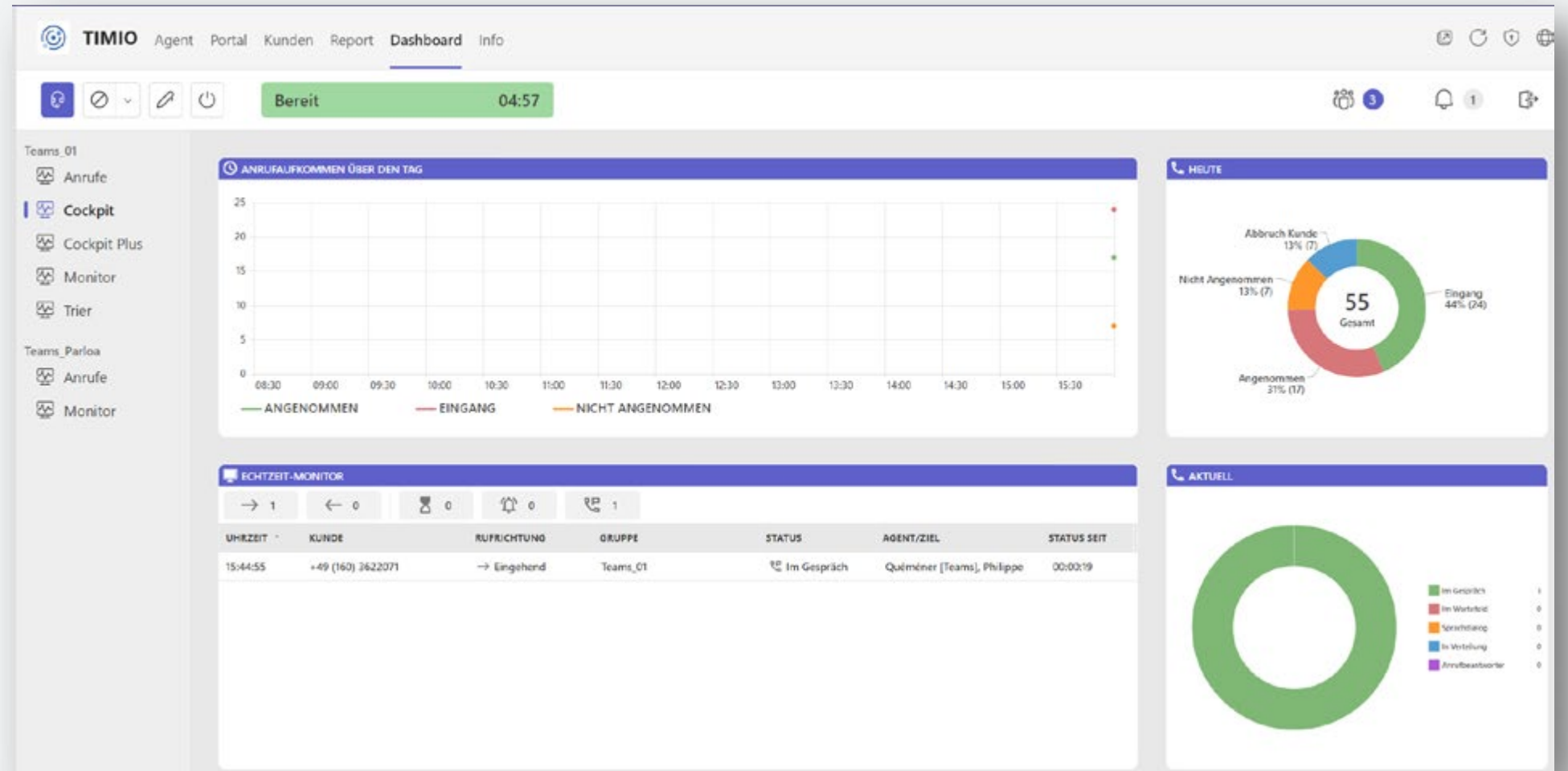
- Persönliche Statistiken
- Gruppen Statistiken
- Frei definierbare Statistiken
- Tag/Woche/Monat/Jahr
  - Anrufen
  - E-Mail versenden
  - Kontakt öffnen
- Pro Gruppe einstellbar





## Dashboard & Monitoring

- Frei konfigurierbare Dashboards
- Echtzeit-Monitoring
- WYSIWYG Dashboard-Editor



- Die Inhalte der Präsentation sind geistiges Eigentum der CASERIS GmbH.
- Änderungen der vorgestellten Anwendungen und Funktionen sind jederzeit, auch ohne Vorankündigung, vorbehalten.
- Alle innerhalb der Präsentation genannten und ggf. durch Dritte geschützten Marken- und Warenzeichen unterliegen uneingeschränkt den Bestimmungen des jeweils gültigen Kennzeichenrechts und den Besitzrechten der jeweils eingetragenen Eigentümer.
- Eine inhaltliche Änderung, die Vervielfältigung oder der Nachdruck dieser Unterlagen und jede Form von gewerblicher Nutzung, auch in Auszügen, ist nur mit der ausdrücklichen Erlaubnis der CASERIS GmbH gestattet.




#DIGITAL  
WORKPLACE

#DEINTEAM  
BRAUCHTDAS

 **Follow Us**

CASERIS GmbH  
Am Birkenfeld 1-3  
52222 Stolberg

Fon +49 2402 7654 321  
E-Mail [info@caseris.de](mailto:info@caseris.de)  
Livechat [www.caseris.de](http://www.caseris.de)

Follow Us  
 XING  
 LinkedIn