

# TIMIO. Attendant

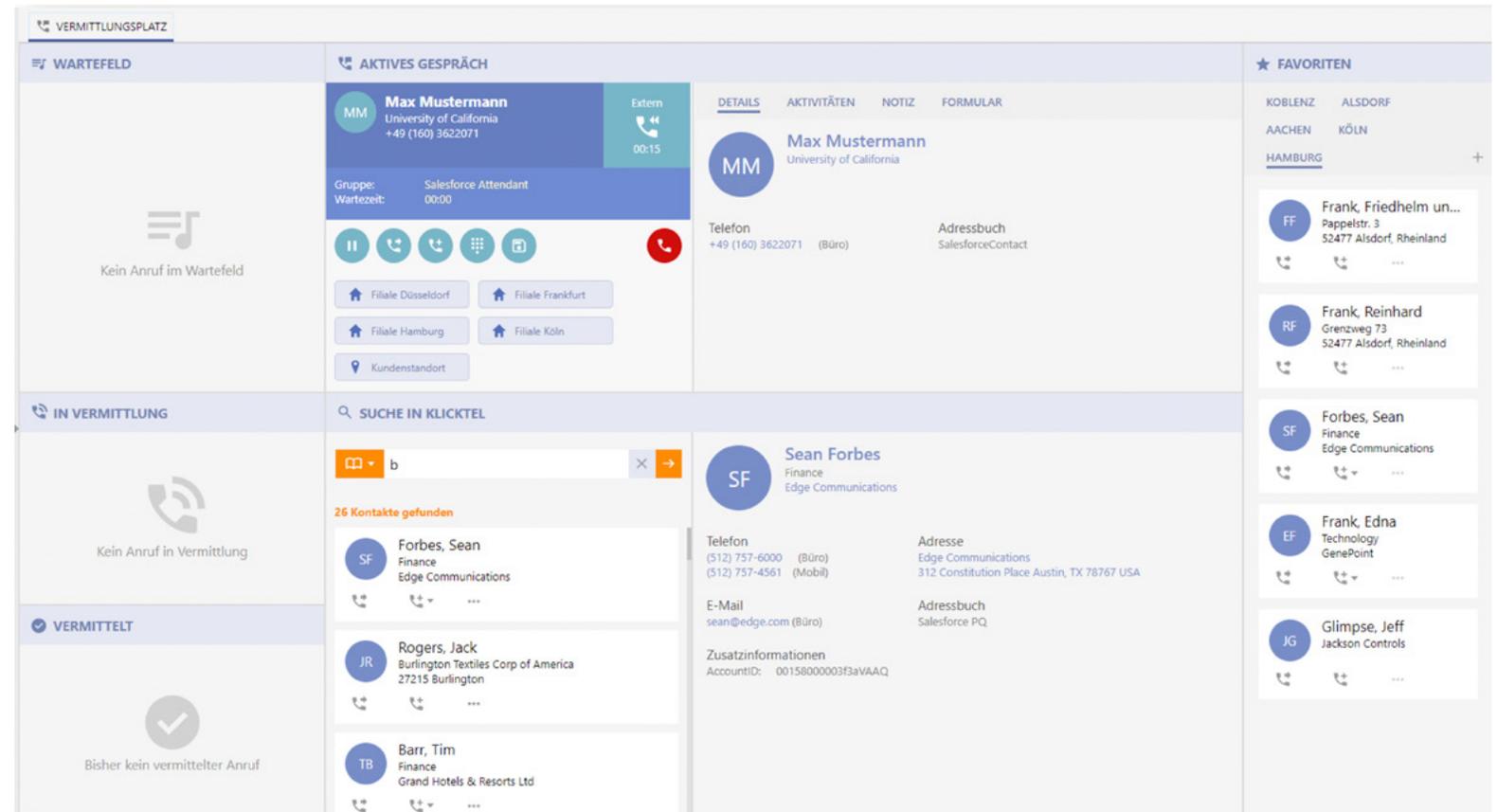
Der neue **Vermittlungsplatz**  
von CASERIS

- webbasiert
- barrierearm
- benutzerfreundlich



## TIMIO. Attendant

- Webbasierter Vermittlungsplatz mit allen Funktionen des TIMIO Clients
- Mehrplatzbetrieb
- Softphone oder CTI Modus
- Kompatibel mit allen gängigen TK Anlagen

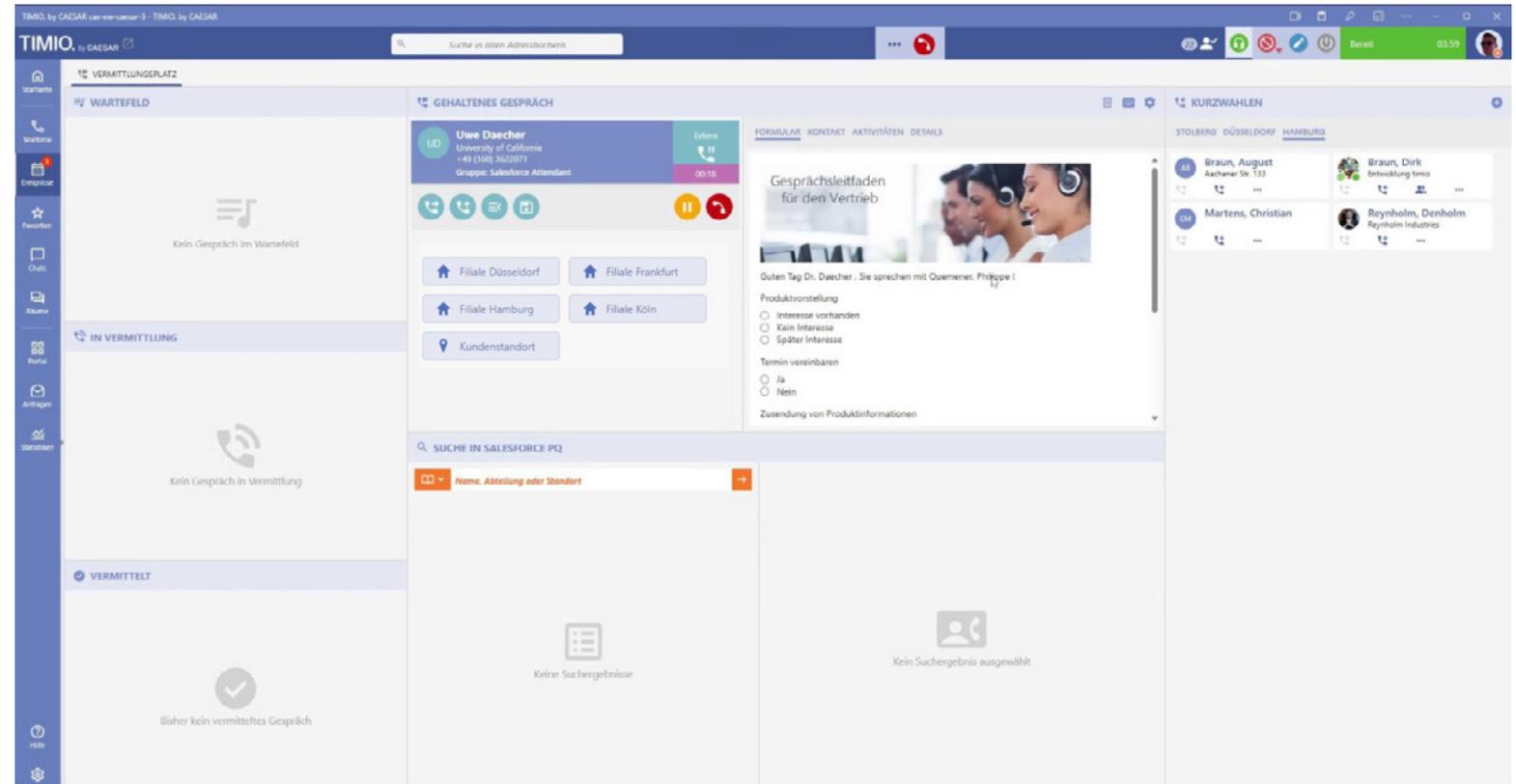


The screenshot displays the TIMIO Attendant interface, which is divided into several functional areas:

- VERMITTLUNGSPLATZ (Call Center):** Located at the top, it includes three main sections:
  - WARTEFELD (Waiting Queue):** Shows 'Kein Anruf im Wartefeld' (No calls in queue) with a musical note icon.
  - AKTIVES GESPRÄCH (Active Call):** Displays an active call with Max Mustermann (University of California, +49 (160) 3622071). It includes call controls (mute, hold, transfer, end call) and a list of office locations (Filiale Düsseldorf, Frankfurt, Hamburg, Köln) and customer location.
  - FAVORITEN (Favorites):** Lists favorite contacts like Frank, Friedhelm un..., Frank, Reinhard, Forbes, Sean, Frank, Edna, and Glimpse, Jeff.
- IN VERMITTLUNG (In Progress):** Shows 'Kein Anruf in Vermittlung' (No calls in progress) with a telephone handset icon.
- VERMITTELT (Completed):** Shows 'Bisher kein vermittelter Anruf' (No calls transferred yet) with a checkmark icon.
- SUCHE IN KLICKTEL (Click-to-Call Search):** A search bar with the letter 'b' and a search icon. Below it, it shows '26 Kontakte gefunden' (26 contacts found) and lists search results for Sean Forbes, Jack Rogers, and Tim Barr, each with contact details and call options.
- DETAILS (Contact Details):** A detailed view of Max Mustermann, showing contact information (phone, address, email) and a 'SalesforceContact' address book entry.

## Anruffenster

- Anzeige der Kontaktdaten des Anrufers
- Anzeige der Wartezeit und der Gesprächsdauer
- Anzeige der bisherigen Aktivitäten mit dem Anrufer
- Anzeige eines frei konfigurierbaren Formulars
- Frei konfigurierbare Aktionsschaltflächen

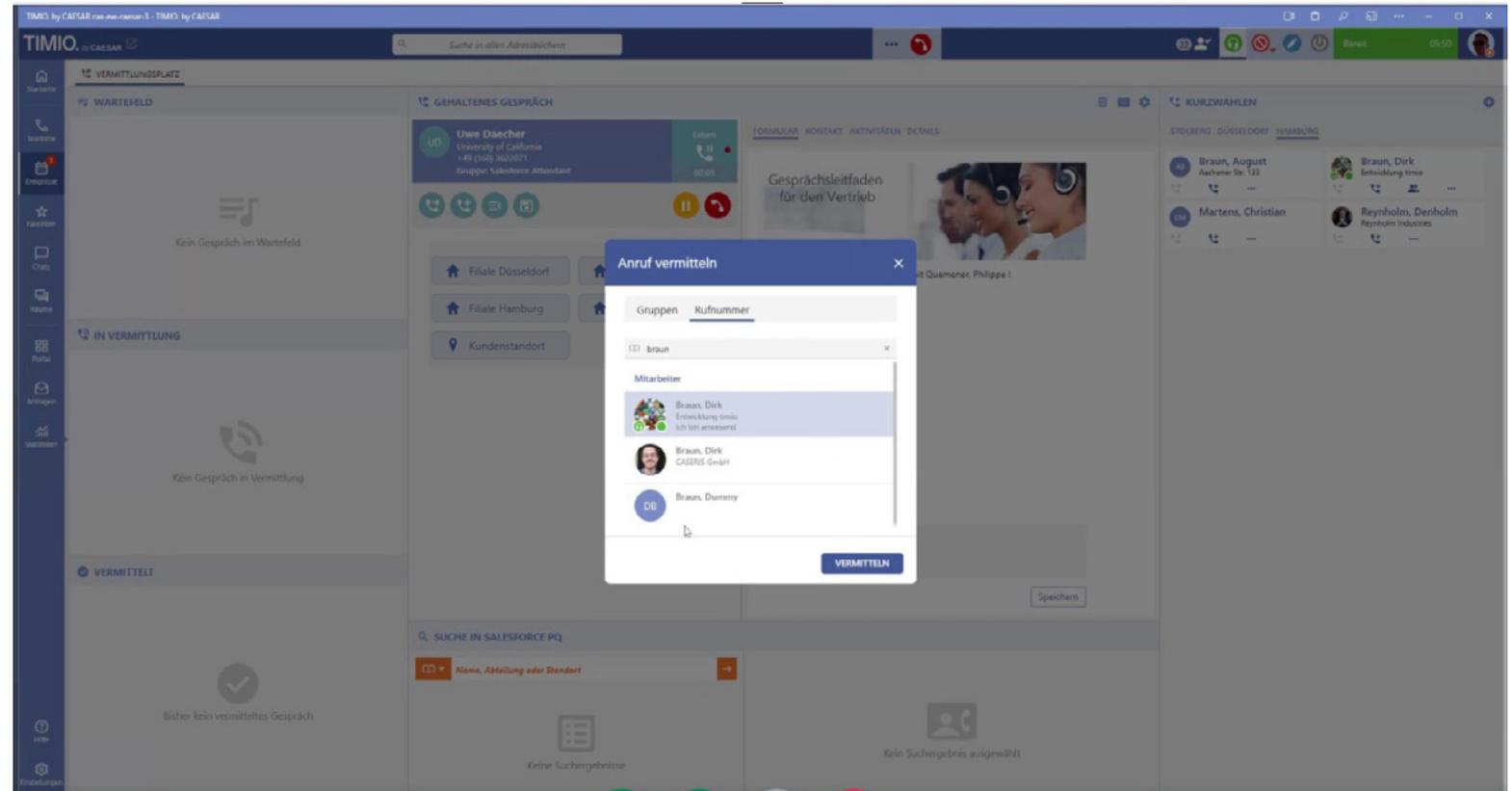


The screenshot displays the TIMIO by CASER interface, which is a call center management system. The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation icons for Home, Warten, Empfang, Favoriten, Chat, Status, Profile, Anlagen, and Statistiken.
- Top Bar:** Shows the user's name (Bened) and the current time (03:59).
- Main Area:**
  - VERMITTLUNGSPLATZ:** A central area with three status indicators: "Kein Gespräch im Wartefeld", "Kein Gespräch in Vermittlung", and "Bisher kein vermitteltes Gespräch".
  - GEHALTENES GESPRÄCH:** A detailed view of a call with customer information: Uwe Daecher, University of California, 149 (940) 3602011, Gruppe: Salesforce Attendee. It includes a call duration of 00:15 and a "Erlaubt" status. Below this are buttons for "Filiale Düsseldorf", "Filiale Frankfurt", "Filiale Hamburg", "Filiale Köln", and "Kundenstandort".
  - FORMULAR:** A section titled "Gesprächsleitfaden für den Vertrieb" with a "Guten Tag Dr. Daecher - Sie sprechen mit Ovetener, Philippe I" message. It contains a "Produktvorstellung" form with radio buttons for "Interesse vorhanden", "Kein Interesse", and "Später Interesse". Below this is a "Termin vereinbaren" form with radio buttons for "Ja" and "Nein", and a "Zusendung von Produktinformationen" option.
  - SUCHE IN SALESFORCE PQ:** A search bar with the placeholder text "Name, Abteilung oder Standort".
  - KURZWÄHLEN:** A list of quick-dial buttons for agents: Braun, August (Aachen Str. 125), Braun, Dirk (Bismarck Str.), Martens, Christian, and Reymholm, Denholm (Reymholm Industries).

## Vermittlung

- Vermittlung mit Annahme ohne Rückfrage
- Vermittlung mit Annahme mit Rückfrage
- Vermittlung ohne Annahme
- Automatische Verteilung oder Pickup aus dem Wartefeld
- Zurückholen während der Vermittlung



## Weitere Highlights

### • Suchfunktion

- Suchfunktion zur Ermittlung des Vermittlungszieles
- Übersichtliche Trefferliste mit Vermittlungs- und Rückfragefunktion
- Anzeige des Präsenzstatus
- Verwendung des Unternehmensadressbuches
- Verwendung der Kundendatenbank

### • Komfortable Favoritenliste

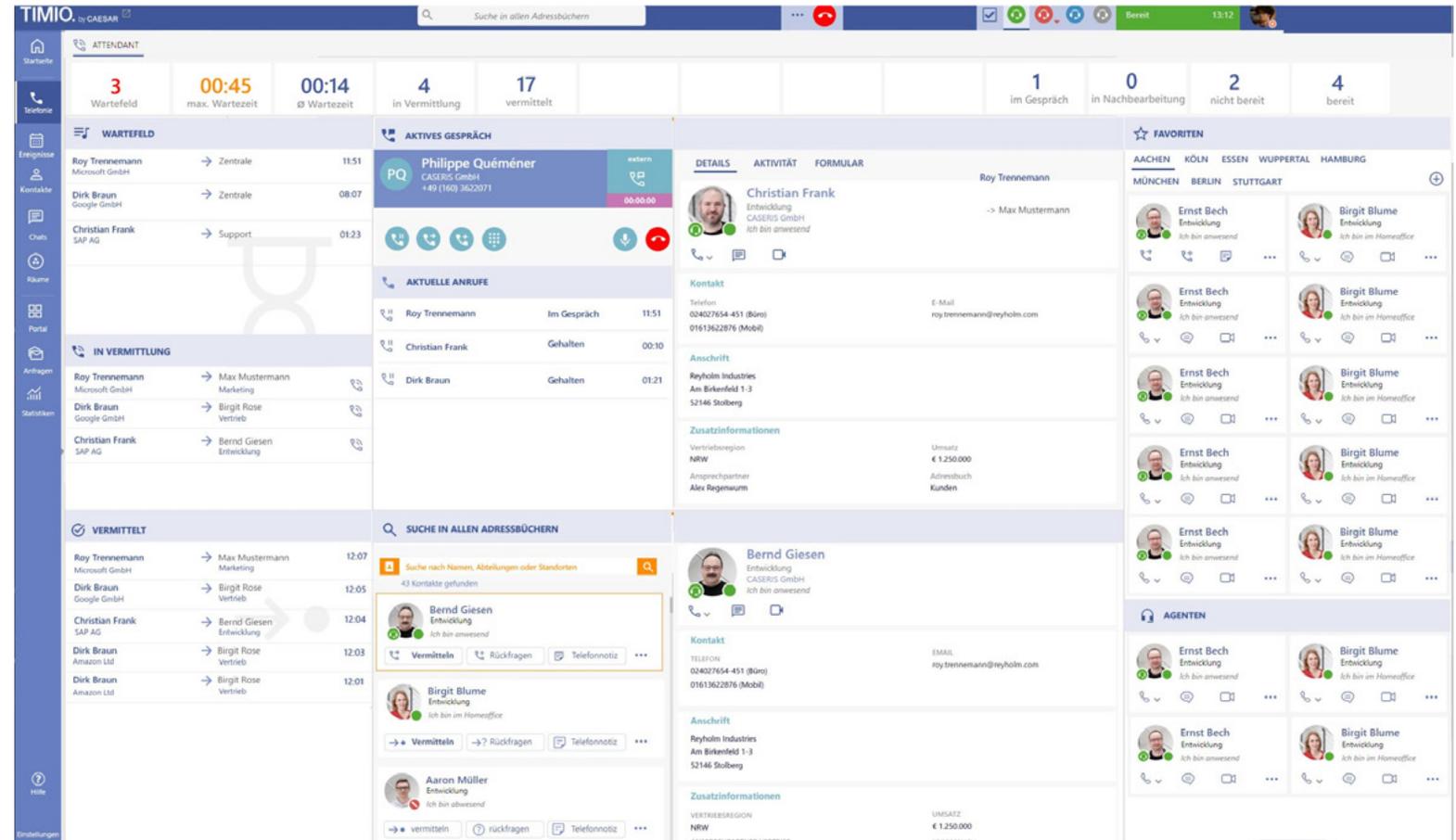
- MultiTab Darstellung
- Manuelle Eingabe oder Übernahme aus einer Suche
- Vermittlungsfunktion
- Rückfragefunktion
- Chatfunktion

### • Monitoring

- Live-Anzeige des Wartefeldes
- Live-Anzeige der Vermittlungsvorgänge
- Tagesübersicht der Vermittlungsvorgänge

### • Barrierefreiheit

- Optimierte Bedienung per Tastatur
- Für ScreenReader optimierte Darstellung
- Responsives Design
- Anpassung der Farben



The screenshot displays the TIMIO software interface for call center management. The top navigation bar includes a search function and status indicators. The main dashboard is divided into several sections:

- ATTENDANT:** Shows call statistics such as '3 Wartefeld', '00:45 max. Wartezeit', '00:14 Ø Wartezeit', '4 in Vermittlung', '17 vermittelt', '1 im Gespräch', '0 in Nachbearbeitung', '2 nicht bereit', and '4 bereit'.
- WARTEFELD:** A list of callers with names, destinations, and times.
- AKTIVES GESPRÄCH:** Details of the current call with a contact card for Philippe Quéméner.
- AKTUELLE ANRUF:** A list of recent calls.
- IN VERMITTLUNG:** A list of calls currently being handled by agents.
- VERMITTELT:** A list of completed calls.
- SUCHE IN ALLEN ADRESSBÜCHERN:** A search interface for finding contacts across all address books.
- FAVORITEN:** A list of favorite contacts with location filters (AACHEN, KÖLN, ESSEN, WUPPERTAL, HAMBURG, MÜNCHEN, BERLIN, STUTTGART).
- AGENTEN:** A list of active agents with their status.

## Copyright-Disclaimer

Diese Präsentation und alle darin enthaltenen Inhalte, einschließlich Text, Grafiken, Bilder, Audiodateien, Videodateien und andere Materialien, sind durch internationale Urheberrechts- und Markengesetze geschützt. Alle Rechte an diesen Inhalten sind vorbehalten.

Die in dieser Präsentation verwendeten Marken, Logos und geschützten Materialien sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber und werden hier nur zu illustrativen Zwecken verwendet. Die Verwendung oder Vervielfältigung dieser Materialien ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung des jeweiligen Rechteinhabers ist strengstens untersagt.

Die Inhalte dieser Präsentation dürfen weder ganz noch teilweise ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Autors reproduziert, weitergegeben, verbreitet, veröffentlicht, in Datenbanken gespeichert oder auf andere Weise kommerziell genutzt werden. Zuwiderhandlungen können rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.

Die in dieser Präsentation enthaltenen Informationen dienen lediglich zu Informationszwecken. Der Autor übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität der bereitgestellten Informationen.

Durch die Nutzung dieser Präsentation erklären Sie sich mit den oben genannten Bedingungen und Einschränkungen einverstanden.



#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