

TIMIO. App für Microsoft Teams

Die native
CAESAR. Contact Center Integration
in Microsoft Teams
von CASERIS

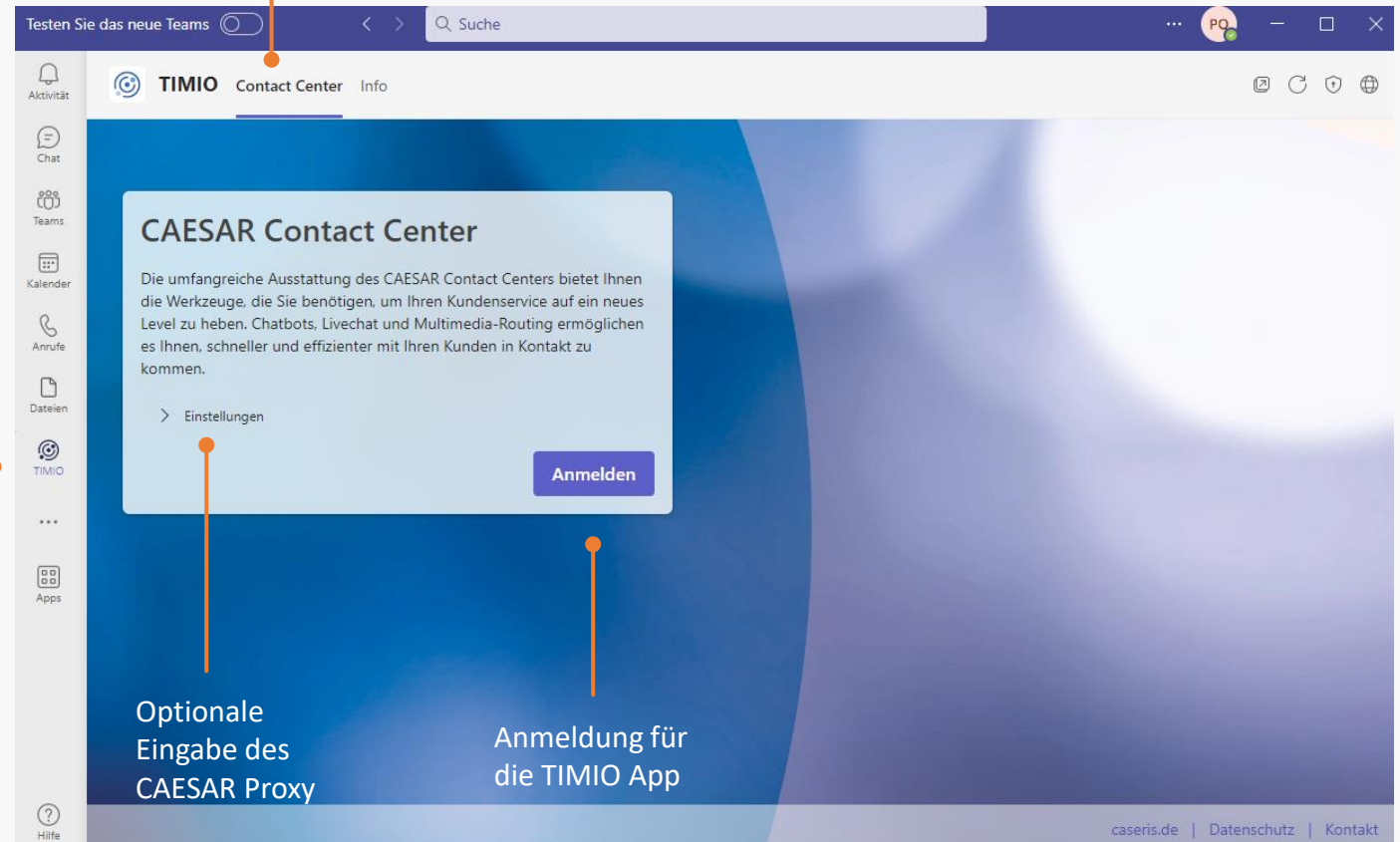


TIMIO native App für Teams

- Native Integration
- Startseite
- Konfiguration
- Anmeldung (Single Sign On)

TIMIO App
auswählen

TIMIO App Toolbar



Testen Sie das neue Teams

Suche

Aktivität

Chat

Teams

Kalender

Anrufe

Dateien

TIMIO

Apps

Hilfe

TIMIO Contact Center Info

CAESAR Contact Center

Die umfangreiche Ausstattung des CAESAR Contact Centers bietet Ihnen die Werkzeuge, die Sie benötigen, um Ihren Kundenservice auf ein neues Level zu heben. Chatbots, Livechat und Multimedia-Routing ermöglichen es Ihnen, schneller und effizienter mit Ihren Kunden in Kontakt zu kommen.

> Einstellungen

Anmelden

Optionale Eingabe des CAESAR Proxy

Anmeldung für die TIMIO App

caseris.de | Datenschutz | Kontakt

TIMIO Contact Center Info

Anrufe 0 Anfragen 1 LiveChat 0 Adressen Portal Dashboard Report

1 2 **Bereit** 01:01

Toolbar zur Auswahl der Themenbereiche

Tickermeldungen
Gruppenanmeldungen

Status wechseln

Aktueller Status
Abmelden und verlassen

Meldungen

Vertrieb-Nord Heute 15:05

Neue Version der TIMIO Teams-App verfügbar!

Meine Gruppen-Anmeldung

Vertrieb-Nord

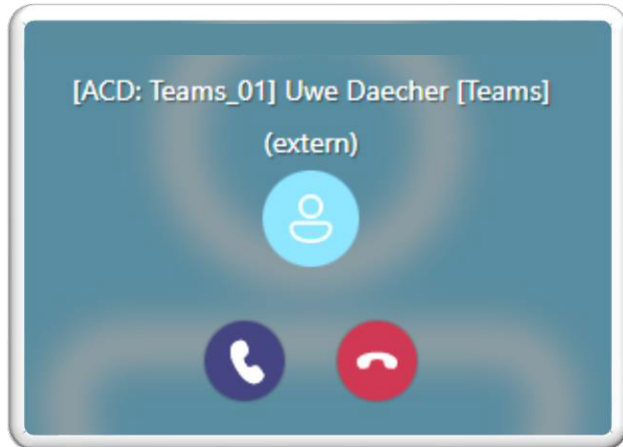
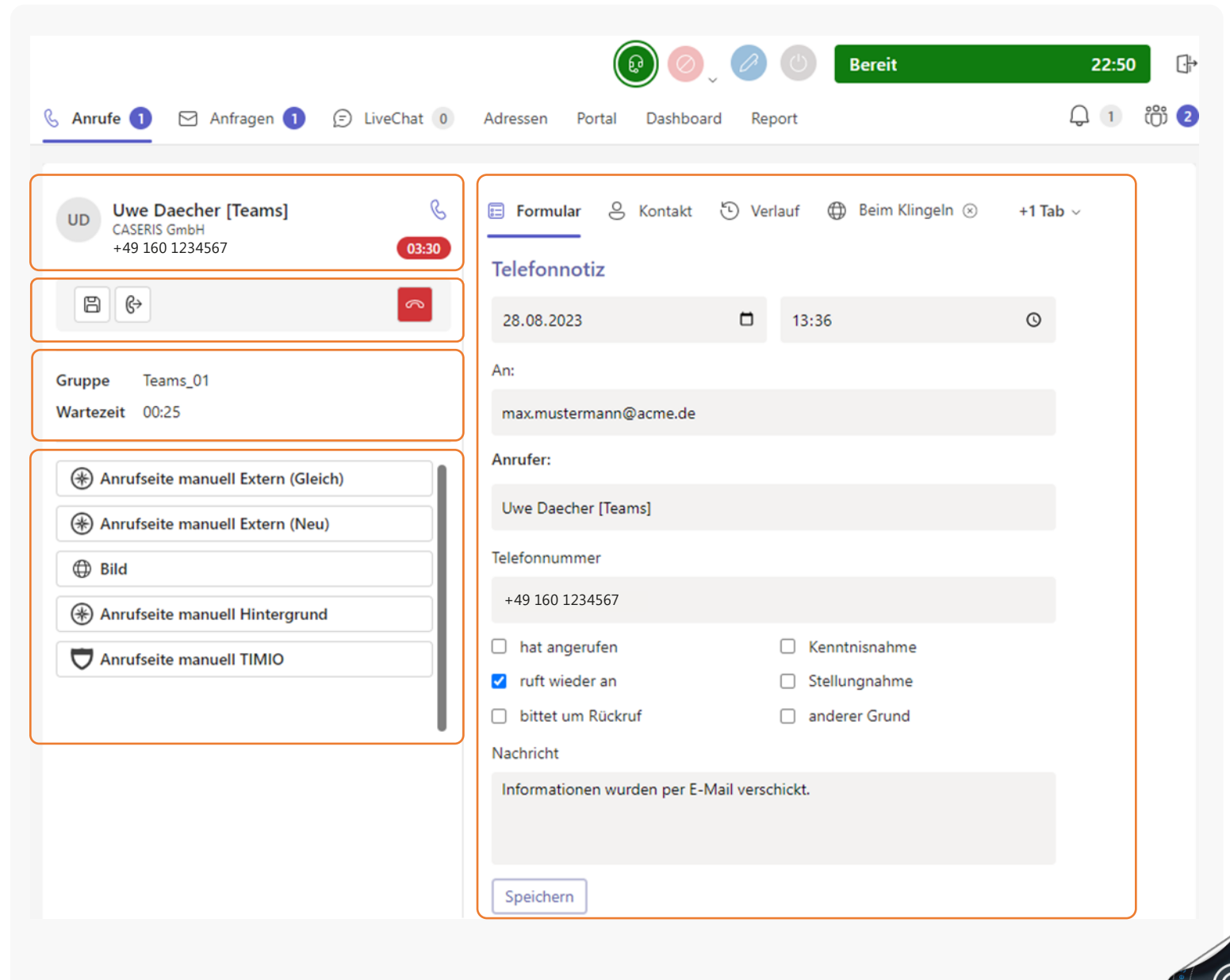
Vertrieb-West

Vertrieb-Süd



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

Agent Status: Bereit 22:50

Navigation: Anrufe 1, Anfragen 1, LiveChat 0, Adressen, Portal, Dashboard, Report

Call Details: Uwe Daecher [Teams], CASERIS GmbH, +49 160 1234567, 03:30

Group: Teams_01, Wartezeit 00:25

Actions:

- Anrufseite manuell Extern (Gleich)
- Anrufseite manuell Extern (Neu)
- Bild
- Anrufseite manuell Hintergrund
- Anrufseite manuell TIMIO

Formular: Kontakt, Verlauf, Beim Klingeln, +1 Tab

Telefonnotiz: 28.08.2023 13:36

An: max.mustermann@acme.de

Anrufer: Uwe Daecher [Teams]

Telefonnummer: +49 160 1234567

Checklist:

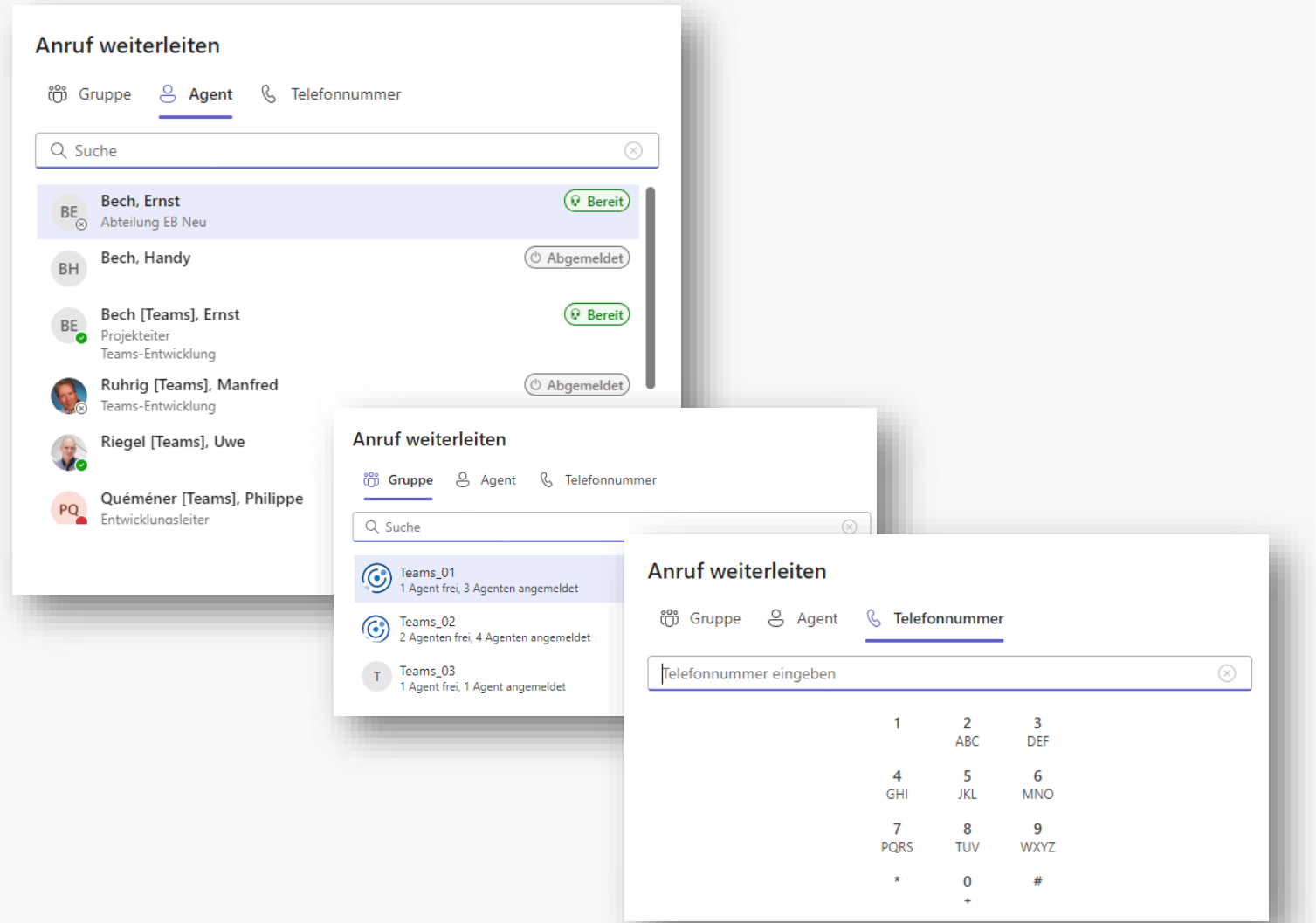
- hat angerufen
- ruft wieder an
- bittet um Rückruf
- Kenntnisnahme
- Stellungnahme
- anderer Grund

Nachricht: Informationen wurden per E-Mail verschickt.

Speichern

Mögliche Weiterleitungen

- An eine Gruppe
- An einen Agenten
- An eine beliebige Rufnummer



The image displays three overlapping screenshots of the Caseris call forwarding interface, illustrating different options for routing a call.

Screenshot 1 (Top): Shows the "Anruf weiterleiten" (Forward Call) screen with the "Agent" option selected. A search bar is present, and a list of agents is shown with their status:

- BE Bech, Ernst (Abteilung EB Neu) - Bereit (Ready)
- BH Bech, Handy - Abgemeldet (Offline)
- BE Bech [Teams], Ernst (Projektleiter, Teams-Entwicklung) - Bereit (Ready)
- Ruhrig [Teams], Manfred (Teams-Entwicklung) - Abgemeldet (Offline)
- Riegel [Teams], Uwe - Abgemeldet (Offline)
- PQ Quéméner [Teams], Philippe (Entwicklungsleiter) - Abgemeldet (Offline)

Screenshot 2 (Middle): Shows the "Anruf weiterleiten" screen with the "Gruppe" (Group) option selected. A search bar is present, and a list of Teams groups is shown with their agent availability:

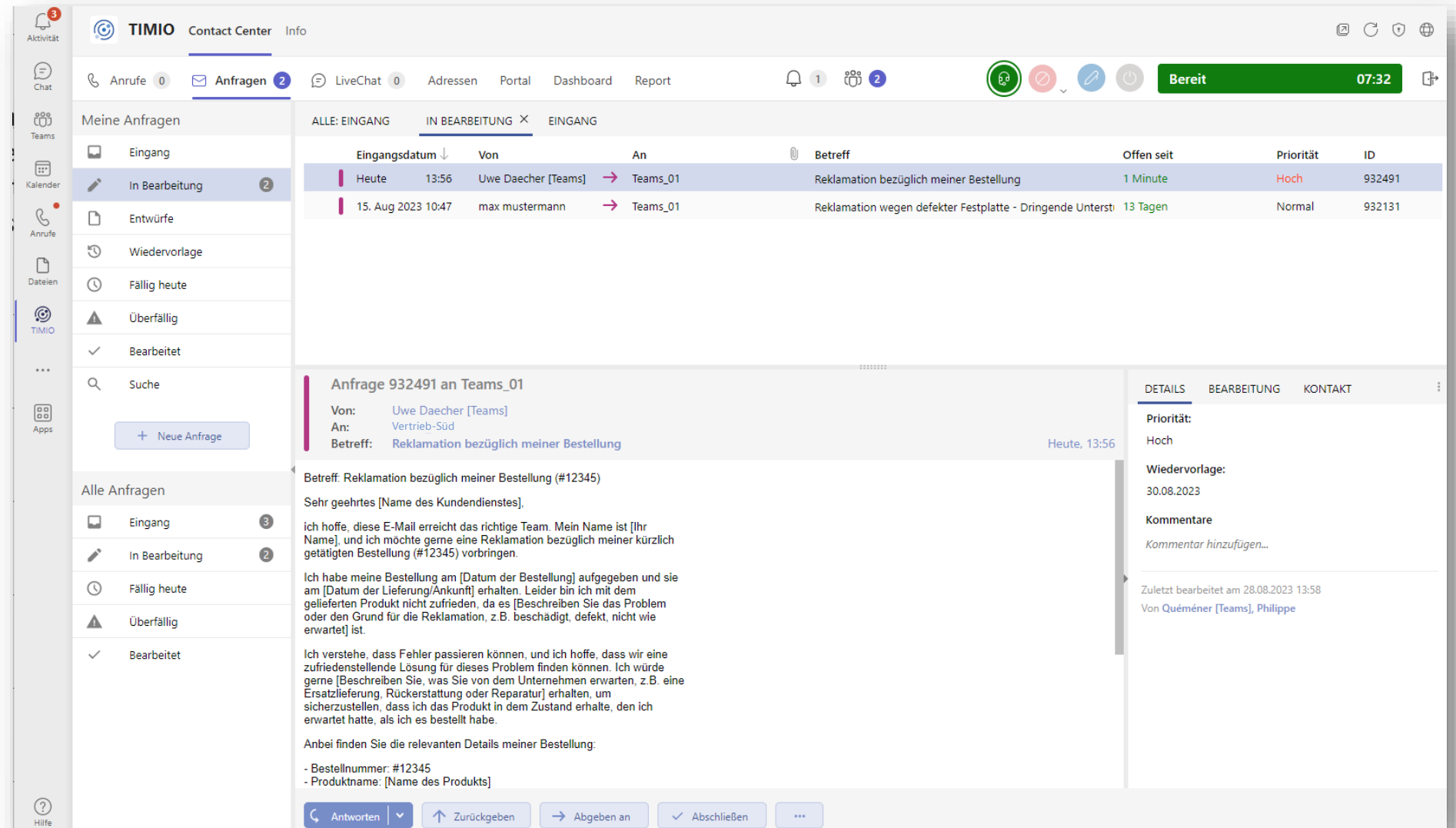
- Teams_01 (1 Agent frei, 3 Agenten angemeldet)
- Teams_02 (2 Agenten frei, 4 Agenten angemeldet)
- Teams_03 (1 Agent frei, 1 Agent angemeldet)

Screenshot 3 (Bottom): Shows the "Anruf weiterleiten" screen with the "Telefonnummer" (Phone Number) option selected. A search bar is present with the placeholder text "Telefonnummer eingeben". Below the search bar is a numeric keypad:

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
*	0 +	#

Anfragemanagement

- E-Mails beantworten
- Musterschreiben
- Textbausteine
- Kategorisierung
- Priorisierung
- Teamleiter-Ansicht



The screenshot displays the TIMIO Contact Center interface. At the top, there are navigation tabs for 'Anrufe' (0), 'Anfragen' (2), 'LiveChat' (0), 'Adressen', 'Portal', 'Dashboard', and 'Report'. A status bar on the right shows 'Bereit' (Ready) and the time '07:32'.

The main area is divided into 'Meine Anfragen' (My Inquiries) and a list of inquiries. The 'Meine Anfragen' sidebar includes categories like 'Eingang', 'In Bearbeitung' (2), 'Entwürfe', 'Wiedervorlage', 'Fällig heute', 'Überfällig', 'Bearbeitet', and 'Suche'. A '+ Neue Anfrage' button is also present.

The inquiry list shows two entries:

Eingangsdatum	Von	An	Betreff	Offen seit	Priorität	ID
Heute 13:56	Uwe Daecher [Teams]	Teams_01	Reklamation bezüglich meiner Bestellung	1 Minute	Hoch	932491
15. Aug 2023 10:47	max mustermann	Teams_01	Reklamation wegen defekter Festplatte - Dringende Unterst	13 Tagen	Normal	932131

The selected inquiry (ID 932491) is shown in detail below. It is titled 'Anfrage 932491 an Teams_01' and is from 'Uwe Daecher [Teams]' regarding 'Reklamation bezüglich meiner Bestellung'. The subject is 'Reklamation bezüglich meiner Bestellung (#12345)'. The content of the email is as follows:

Betreff: Reklamation bezüglich meiner Bestellung (#12345)
 Sehr geehrtes [Name des Kundendienstes],
 ich hoffe, diese E-Mail erreicht das richtige Team. Mein Name ist [Ihr Name], und ich möchte gerne eine Reklamation bezüglich meiner kürzlich getätigten Bestellung (#12345) vorbringen.
 Ich habe meine Bestellung am [Datum der Bestellung] aufgegeben und sie am [Datum der Lieferung/Ankunft] erhalten. Leider bin ich mit dem gelieferten Produkt nicht zufrieden, da es [Beschreiben Sie das Problem oder den Grund für die Reklamation, z.B. beschädigt, defekt, nicht wie erwartet] ist.
 Ich verstehe, dass Fehler passieren können, und ich hoffe, dass wir eine zufriedenstellende Lösung für dieses Problem finden können. Ich würde gerne [Beschreiben Sie, was Sie von dem Unternehmen erwarten, z.B. eine Ersatzlieferung, Rückerstattung oder Reparatur] erhalten, um sicherzustellen, dass ich das Produkt in dem Zustand erhalte, den ich erwartet hatte, als ich es bestellt habe.
 Anbei finden Sie die relevanten Details meiner Bestellung:
 - Bestellnummer: #12345
 - Produktname: [Name des Produkts]

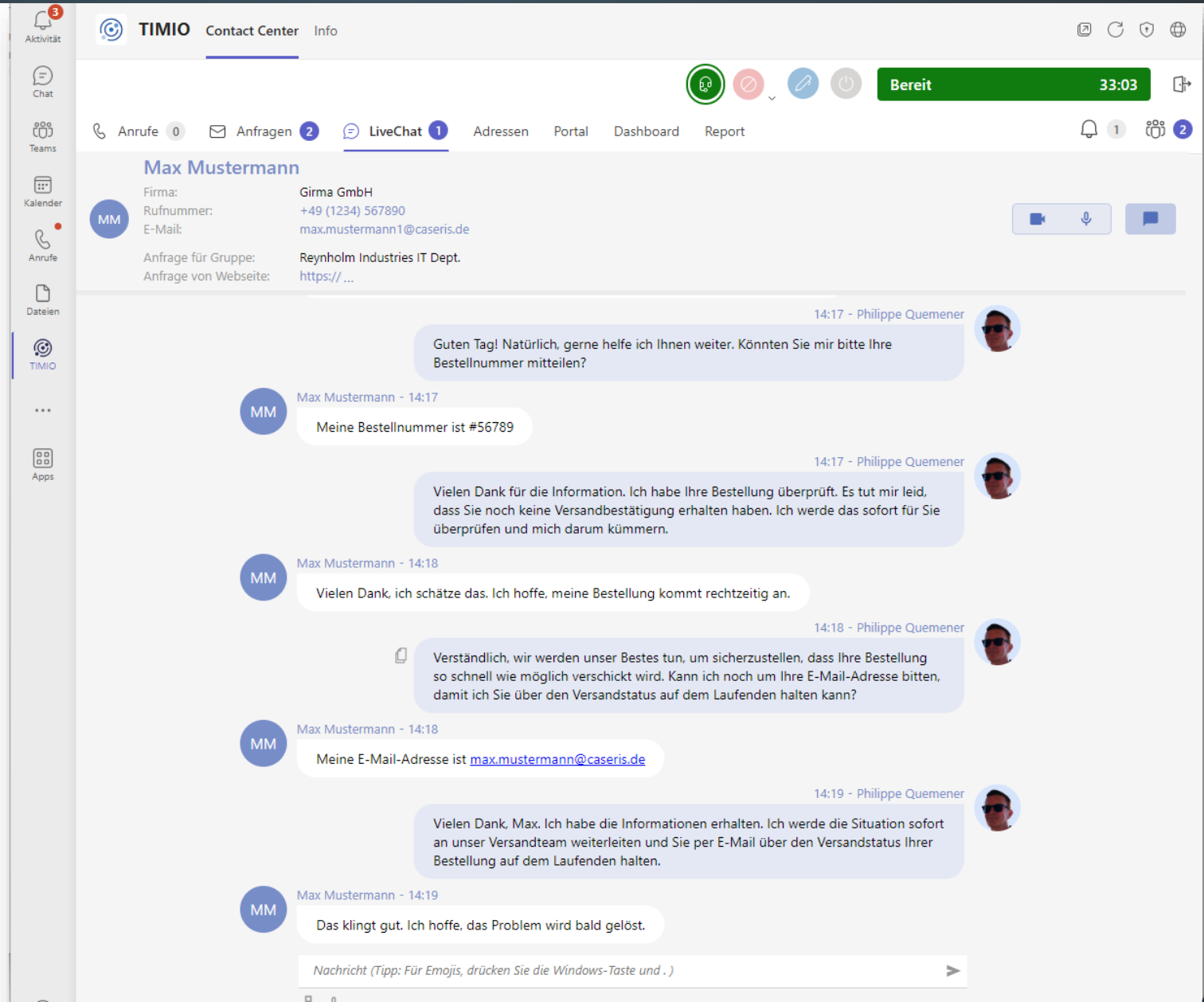
At the bottom, there are action buttons: 'Antworten', 'Zurückgeben', 'Abgeben an', 'Abschließen', and a menu icon.



Live Chat Integration

Ermöglicht Agenten eine Echtzeitkommunikation mit Kunden, die ihre Anfragen über ein LiveChat Website-Formular an das Contact Center senden.

- Chat-Anfragen beantworten
- Textbausteine
- Audio-Kanal schaltbar
- Video-Kanal schaltbar
- Desktop-Sharing



The screenshot displays the TIMIO Contact Center interface. At the top, there's a navigation bar with 'TIMIO Contact Center Info' and a status bar showing 'Bereit' (Ready) at 33:03. Below this, a menu includes 'Anrufe' (0), 'Anfragen' (2), 'LiveChat' (1), 'Adressen', 'Portal', 'Dashboard', and 'Report'. The main chat window is titled 'Max Mustermann' and shows a conversation history:

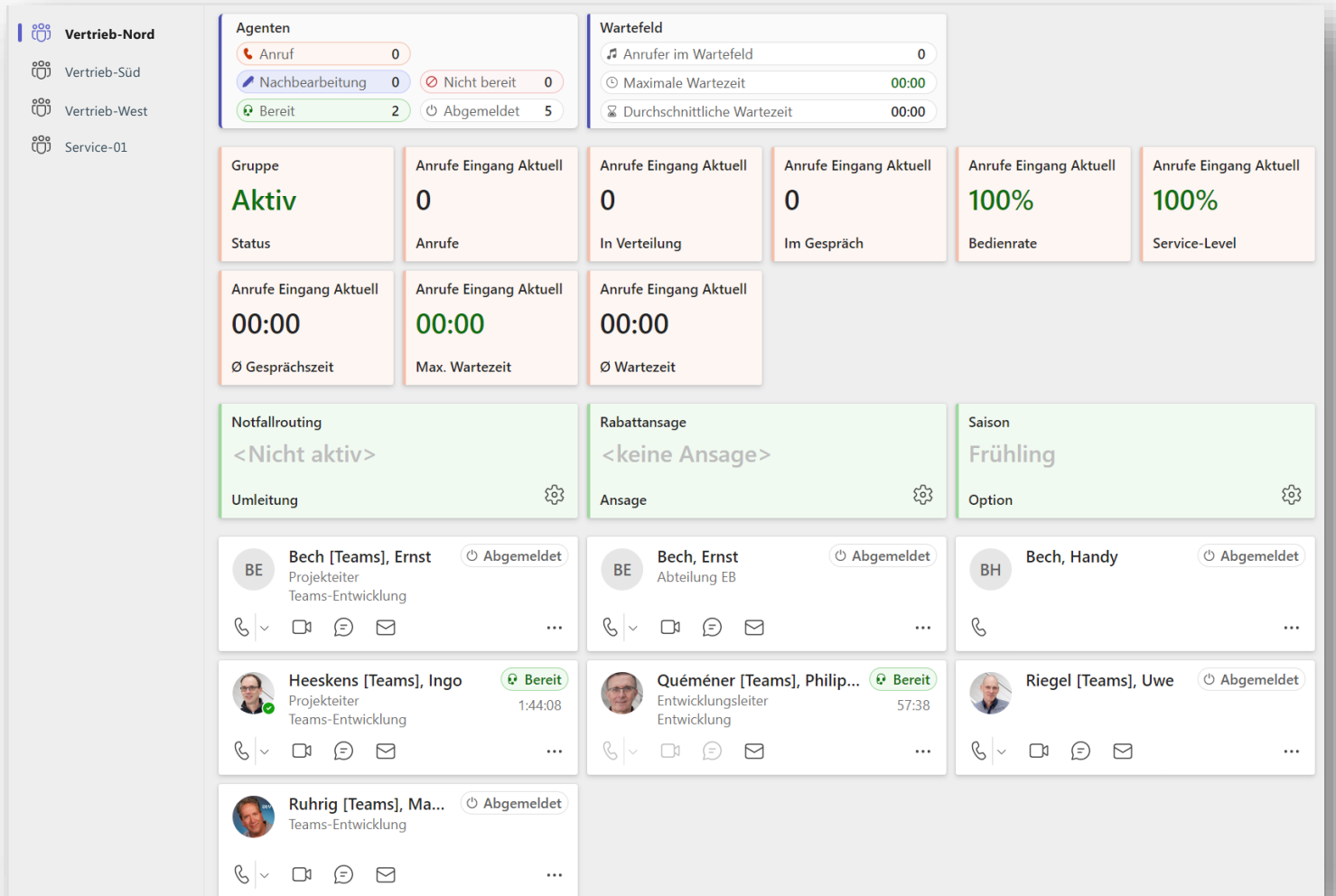
- Agent (Philippe Quemener):** Guten Tag! Natürlich, gerne helfe ich Ihnen weiter. Könnten Sie mir bitte Ihre Bestellnummer mitteilen?
- Customer (Max Mustermann):** Meine Bestellnummer ist #56789
- Agent (Philippe Quemener):** Vielen Dank für die Information. Ich habe Ihre Bestellung überprüft. Es tut mir leid, dass Sie noch keine Versandbestätigung erhalten haben. Ich werde das sofort für Sie überprüfen und mich darum kümmern.
- Customer (Max Mustermann):** Vielen Dank, ich schätze das. Ich hoffe, meine Bestellung kommt rechtzeitig an.
- Agent (Philippe Quemener):** Verständlich, wir werden unser Bestes tun, um sicherzustellen, dass Ihre Bestellung so schnell wie möglich verschickt wird. Kann ich noch um Ihre E-Mail-Adresse bitten, damit ich Sie über den Versandstatus auf dem Laufenden halten kann?
- Customer (Max Mustermann):** Meine E-Mail-Adresse ist max.mustermann@caseris.de
- Agent (Philippe Quemener):** Vielen Dank, Max. Ich habe die Informationen erhalten. Ich werde die Situation sofort an unser Versandteam weiterleiten und Sie per E-Mail über den Versandstatus Ihrer Bestellung auf dem Laufenden halten.
- Customer (Max Mustermann):** Das klingt gut. Ich hoffe, das Problem wird bald gelöst.

At the bottom, there is a text input field with a placeholder: 'Nachricht (Tipp: Für Emojis, drücken Sie die Windows-Taste und .)'



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

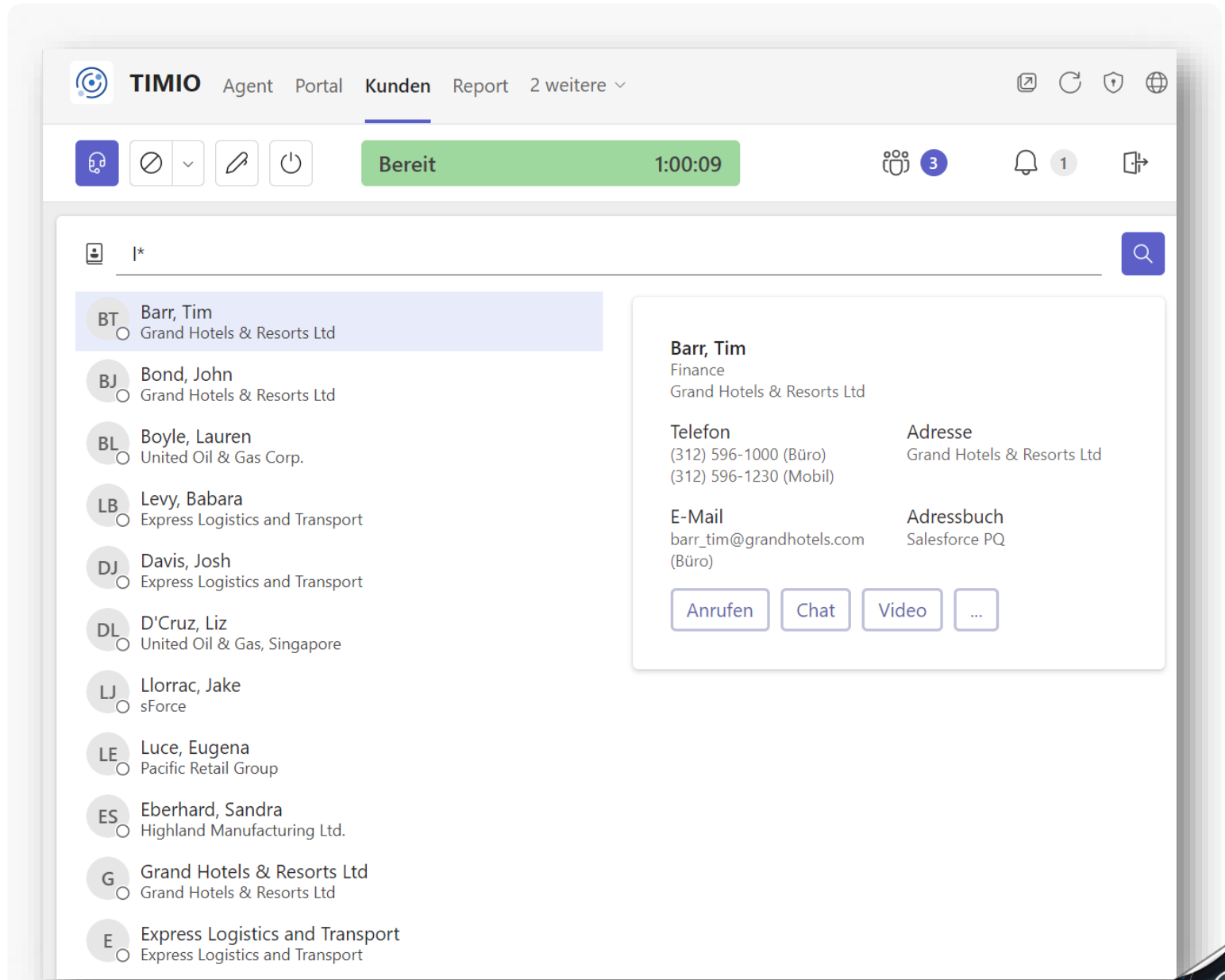


The screenshot displays a dashboard for 'Vertrieb-Nord' with the following sections:

- Agents:** Anruf (0), Nachbearbeitung (0), Bereit (2), Nicht bereit (0), Abgemeldet (5).
- Wartefeld:** Anrufer im Wartefeld (0), Maximale Wartezeit (00:00), Durchschnittliche Wartezeit (00:00).
- Group Overview:**
 - Gruppe: **Aktiv**
 - Status: Aktiv
 - Anrufe Eingang Aktuell: 0
 - Anrufe: 0
 - In Verteilung: 0
 - Im Gespräch: 0
 - Bedienrate: 100%
 - Service-Level: 100%
- Performance Metrics:**
 - Anrufe Eingang Aktuell: 00:00 (Ø Gesprächszeit)
 - Anrufe Eingang Aktuell: 00:00 (Max. Wartezeit)
 - Anrufe Eingang Aktuell: 00:00 (Ø Wartezeit)
- Configuration:**
 - Notfallrouting: <Nicht aktiv> (Umleitung)
 - Rabattansage: <keine Ansage> (Ansage)
 - Saison: Frühling (Option)
- Agent List:**
 - Bech [Teams], Ernst (Projektierer, Teams-Entwicklung) - Abgemeldet
 - Heeskens [Teams], Ingo (Projektierer, Teams-Entwicklung) - Bereit (1:44:08)
 - Ruhrig [Teams], Ma... (Teams-Entwicklung) - Abgemeldet
 - Bech, Ernst (Abteilung EB) - Abgemeldet
 - Quéméner [Teams], Philip... (Entwicklungsleiter, Entwicklung) - Bereit (57:38)
 - Bech, Handy - Abgemeldet
 - Riegel [Teams], Uwe - Abgemeldet

Kunden-Suchfunktion

- Data Connect Unterstützung
 - Mehrere Adressbücher möglich
 - ODBC & LDAP
 - Profile
- Aktionen
 - Anrufen
 - E-Mail versenden
 - Kontakt öffnen



The screenshot shows the TIMIO customer search interface. At the top, there is a navigation bar with the TIMIO logo and menu items: Agent, Portal, Kunden (selected), Report, and 2 weitere. Below the navigation bar, there is a status bar with a 'Bereit' (Ready) indicator and a timer showing 1:00:09. The main search area contains a search bar with the text 'I*' and a search icon. Below the search bar, a list of search results is displayed, each with a circular profile icon and the name and company of the contact. The results are:

- BT Barr, Tim (Grand Hotels & Resorts Ltd)
- BJ Bond, John (Grand Hotels & Resorts Ltd)
- BL Boyle, Lauren (United Oil & Gas Corp.)
- LB Levy, Babara (Express Logistics and Transport)
- DJ Davis, Josh (Express Logistics and Transport)
- DL D'Cruz, Liz (United Oil & Gas, Singapore)
- LJ Llorrac, Jake (sForce)
- LE Luce, Eugena (Pacific Retail Group)
- ES Eberhard, Sandra (Highland Manufacturing Ltd.)
- G Grand Hotels & Resorts Ltd (Grand Hotels & Resorts Ltd)
- E Express Logistics and Transport (Express Logistics and Transport)

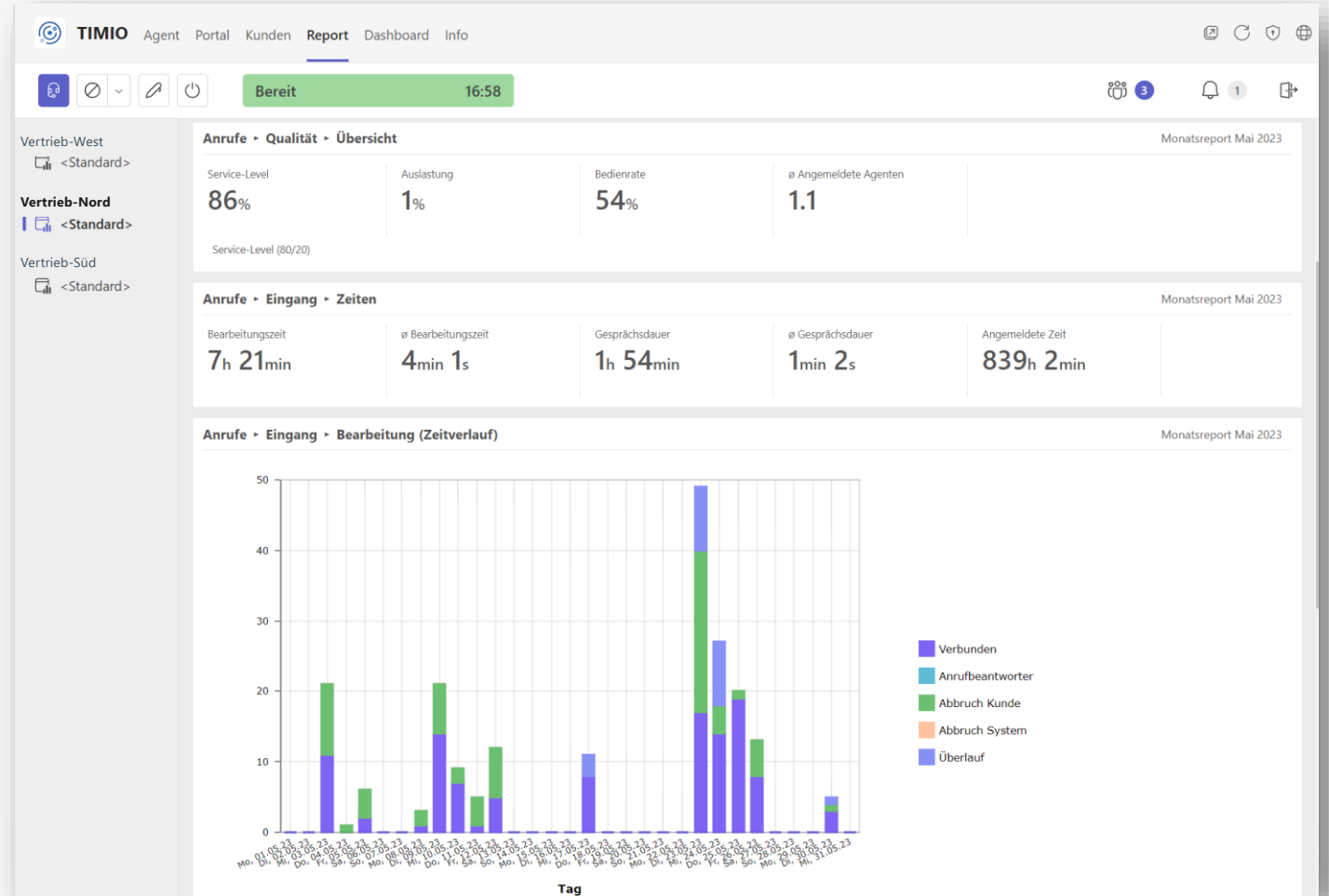
On the right side of the interface, a detailed profile card for 'Barr, Tim' is shown. The card includes the following information:

- Barr, Tim**
Finance
Grand Hotels & Resorts Ltd
- Telefon**
(312) 596-1000 (Büro)
(312) 596-1230 (Mobil)
- Adresse**
Grand Hotels & Resorts Ltd
- E-Mail**
barr_tim@grandhotels.com (Büro)
- Adressbuch**
Salesforce PQ

At the bottom of the profile card, there are four buttons: 'Anrufen', 'Chat', 'Video', and '...'.

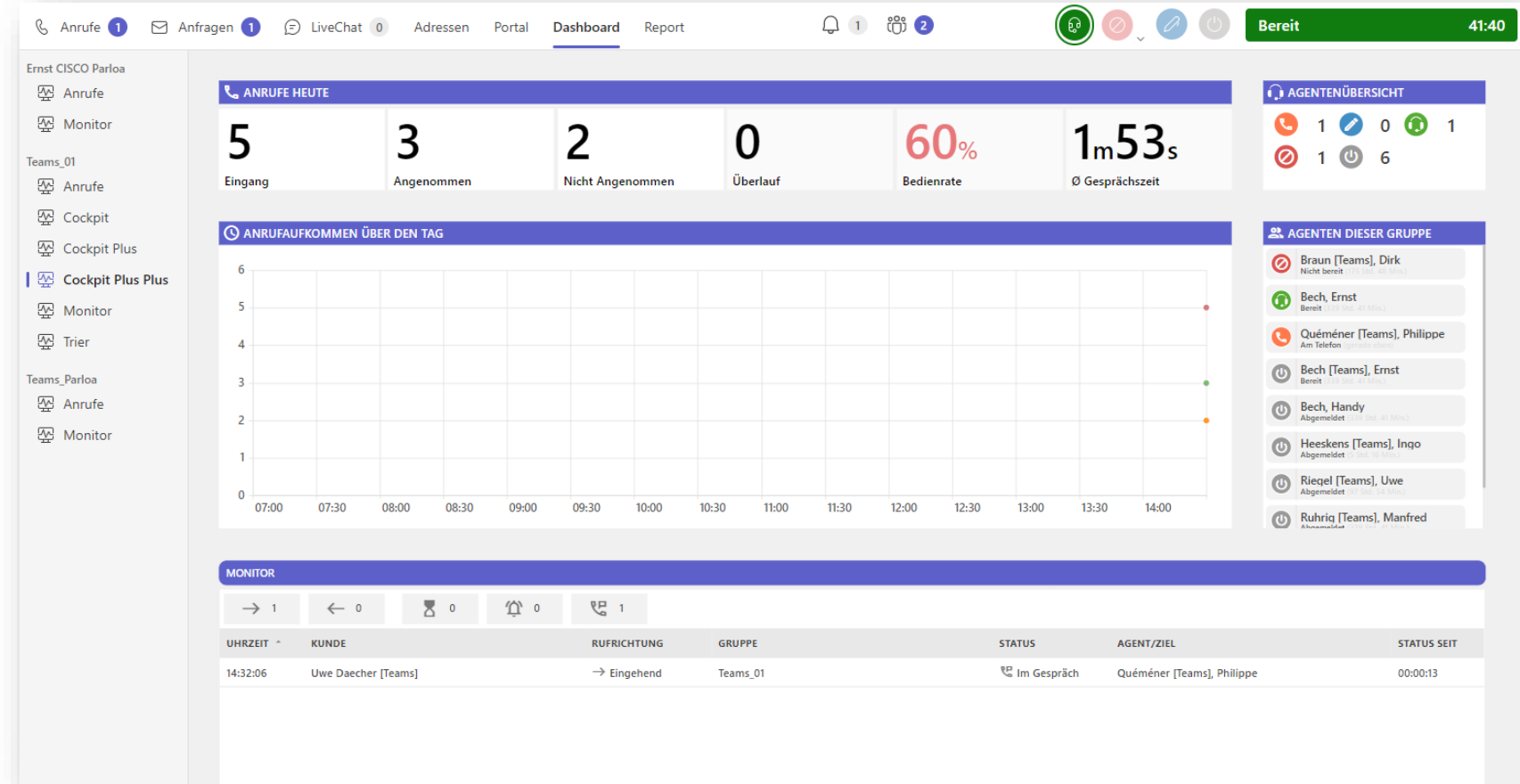
Statistiken

- Persönliche Statistiken
- Gruppen Statistiken
- Frei definierbare Statistiken
- Tag/Woche/Monat/Jahr
- Multichannel
 - Telefonie
 - E-Mail-Anfragen
 - Website Live Chat
- Pro Gruppe einstellbar



Dashboard & Monitoring

- Frei konfigurierbare Dashboards
- Multigruppenunterstützung
- Key Performance Indicators
- Agentenübersicht
- Echtzeit-Monitoring
- Einbetten Intra- u. Internetseiten
- WYSIWYG Dashboard-Editor
- Theme-Editor
- Responsives Design



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
Livechat www.caseris.de

Follow Us
 XING
 LinkedIn