



## 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 shows the TIMIO interface with a sidebar on the left and a main content area. The sidebar has sections for 'Meine Anfragen' (with sub-items: Eingang, In Bearbeitung, Entwürfe, Fällig heute, Überfällig, Bearbeitet, Suche) and 'Alle Anfragen' (with sub-items: Eingang, In Bearbeitung, Fällig heute, Überfällig, Bearbeitet). The main content area shows a list of requests with columns: Eingangsdatum, Ersteller, Betreff, Empfänger, Offen seit, and ID. Below the list, a detailed view of 'Anfrage 1035 an Marketing' is shown, including sender/receiver information and the request content. A context menu is open over the detailed view, showing options like 'Rückfrage an', 'Kopie an', 'Drucken', 'Exportieren', 'Spam', 'Zusammenführen', and 'Teilen'. At the bottom, there are action buttons: 'Antworten', 'Zurückgeben', 'In Bearbeitung nehmen', 'Abgeben an', 'Abschließen', and a three-dot menu.

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.



## Anfragen bearbeiten

### Textformatierung

Mit diesen Tools können Sie Ihren Text formatieren.

### Textfeld

Geben Sie hier Ihren Text per Tastatur oder Copy-Paste ein

### Sendeoptionen

Wählen Sie hier aus, wie Sie mit Ihrer Antwort verfahren möchten. Die Anfrage wird in den entsprechenden Ordner verschoben.

Antwort zu Anfrage 1035 an Marketing

Von: "Marketing" <marketing.praesentation@ccc.mum.net>  
 An: "Jutta Doeinck" <Jutta.Doeinck@caseris.de>  
 Betreff: AW: Adressänderung Anfrage [#0000001035]

Helvetica | B I U T<sup>+</sup> T<sup>-</sup> | T | T | | | | | | | | | |

Sehr geehrte Frau Doeinck,  
 vielen Dank für Ihre Mitteilung, wir haben die Korrekturen vorgenommen und Ihre neue Adresse hinterlegt.

Mit freundlichen Grüßen  
 Ihr Service-Team

Am 22.06.2021 10:01:12 schrieben Sie:  
 Sehr geehrte Damen und Herren,  
 bitte ändern Sie meine Adresse.  
 Sie lautet nun:  
 Musterstraße 123  
 45678 Musterstadt.  
 Danke und viele Grüße  
 Jutta Doeinck

Senden und Abschließen | Senden | Als Entwurf speichern | Abbrechen

### Mailkopf

Wird automatisch angelegt und enthält Absender, Empfänger und Betreff inkl. Ticketnummer

### Anhänge einfügen

Wählen Sie einen Anhang aus und fügen Sie ihn in die Mail ein.

### Textbausteine einfügen

Wählen Sie einen passenden Baustein und fügen Sie ihn ein.

### Musterschreiben

Wählen Sie eine vorgefertigte Standardantwort aus.

### Einfügen aus Zwischenablage

Fügen Sie einen kopierten Text ein.

### Diktierfunktion

Nutzen Sie die Diktierfunktion um einen Text einzusprechen, dieser wird automatisch verschriftlicht.



## 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 zusammen führen. Klicken Sie dazu auf eine Nachricht im Eingang und wählen Sie **Zusammenführen**

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