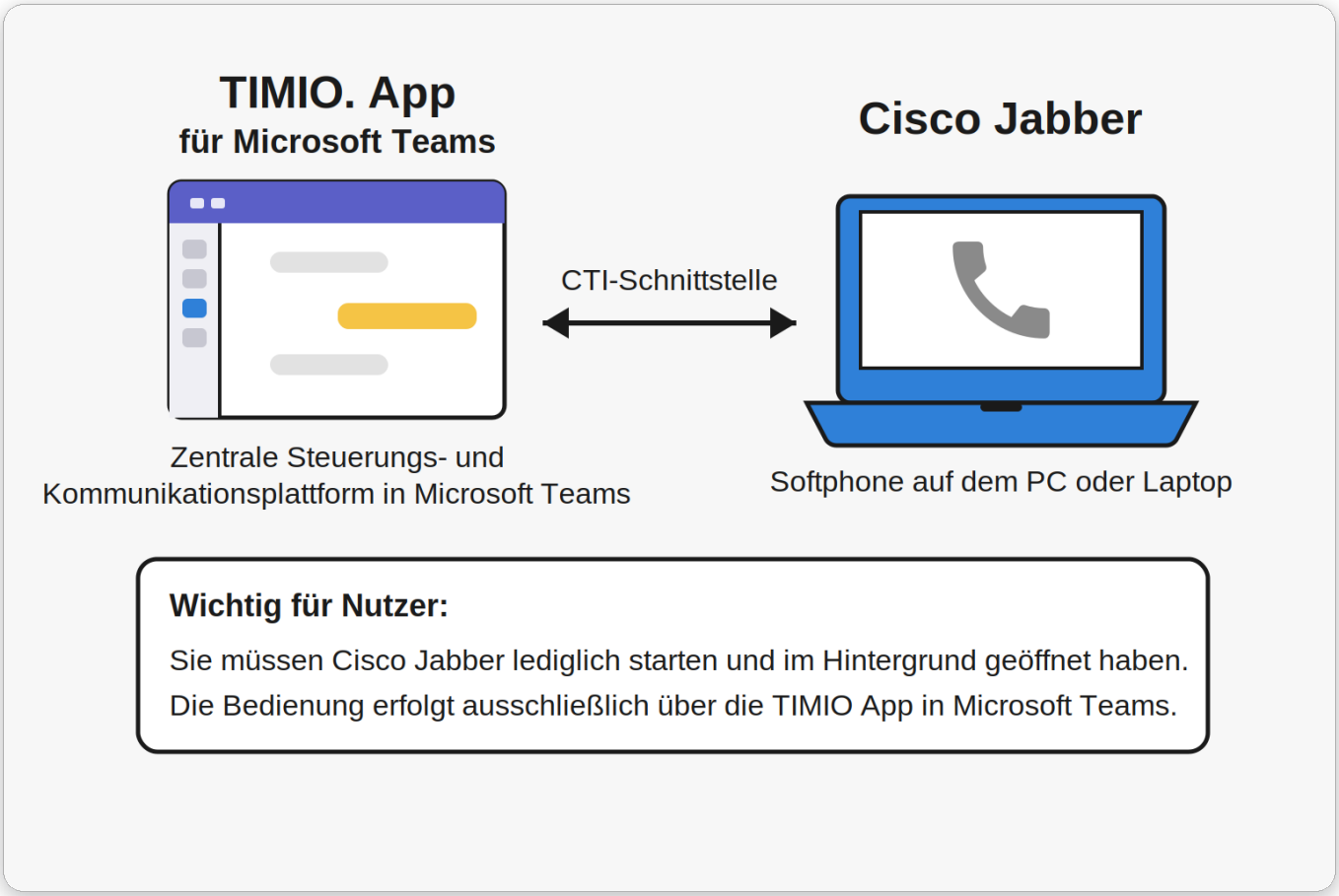
Zusammenspiel zwischen TIMIO for Teams und Cisco Jabber

Cisco Jabber ist ein **Softphone**, also eine softwarebasierte Telefonanwendung, die auf dem PC oder Laptop installiert wird. Es ersetzt das klassische Tischtelefon, stellt also technisch gesehen die Verbindung zu Ihrem Cisco-Telefonsystem her und ermöglicht Sprachkommunikation über das Netzwerk.

Microsoft Teams ist die Oberfläche, in der die TIMIO App eingebettet ist. Teams stellt dabei lediglich die Umgebung bereit – Ihre Contact Center Anrufe laufen **nicht** über die Telefonie von Microsoft Teams.

Die TIMIO App ist Ihre zentrale **Steuerungs- und Kommunikationsplattform**, die über eine **CTI-Schnittstelle** (Computer Telephony Integration) mit Cisco Jabber verbunden ist. TIMIO übernimmt sämtliche Steuerungsfunktionen: Anrufe tätigen, annehmen, weiterleiten, halten oder beenden, diese Aktionen erfolgen vollständig über die TIMIO-Oberfläche, nicht über Jabber selbst. Zusätzlich werden auch Anrufe aus ACD-Gruppen (z. B. Hotlines oder Supportteams) über TIMIO gesteuert und direkt auf dem Jabber-Softphone zugestellt.

Wichtig für Nutzer: Sie müssen Cisco Jabber lediglich starten und im Hintergrund geöffnet haben. Die Bedienung erfolgt ausschließlich über die TIMIO App in Microsoft Teams. Jabber wird dabei als reines Softphone im Hintergrund genutzt, für Sie als Anwender findet die gesamte Steuerung über die TIMIO-Oberfläche statt.



Revision #4
Created 2026-08-25 13:51:44 UTC by Lukas Haag
Updated 2026-08-27 14:18:01 UTC by Lukas Haag