

# CAESAR<sup>®</sup> Contact Center



maßgeschneiderte  
Contact Center Lösungen  
für Ihre Kommunikation

## Das Konzept und die Vorteile

- Modularer Aufbau | Modernste Technologien
- Multi PBX Unterstützung | Multistandortfähig
- Praxiserprobte Telekommunikationssuite
- Niedrige Betriebskosten | Gesicherte Investition

## Die Funktionen

- Regel- und zeitbasierte Anrufverteilung
- Qualifizierte Sprach | Email | Fax | Post Verteilung
- Interaktives Sprachportal | Applikationsportal
- Sprachgesteuerter Vermittlungsplatz

## Die Technologie

- TDM | VoIP
- VoiceXML | CCXML | SOAP
- PHP | LDAP | ODBC | TLS | SSL
- Unified Messaging | Computer Telefonie | Contact Center

Das CAESAR Contact Center, die neue Multimediale Contact Center Generation, hilft modernen Unternehmen effizienter zu arbeiten und verbessert die Wettbewerbsfähigkeit indem Erreichbarkeit und Kundenzufriedenheit erheblich gesteigert werden.

Die Verteilung eingehender Anrufe/Emails/Faxe erfolgt mit oder ohne Sprachmenue zur Vorqualifizierung. Weiterhin finden die Fähigkeiten, die Funktion "Last Agent called" und die Auslastung der Sachbearbeiter sowie Kalenderprofile Berücksichtigung.

Statistikfunktionen sowie die Dokumentation des aktuellen Bearbeitungszustandes liefern verlässliche und aussagekräftige Kennzahlen.

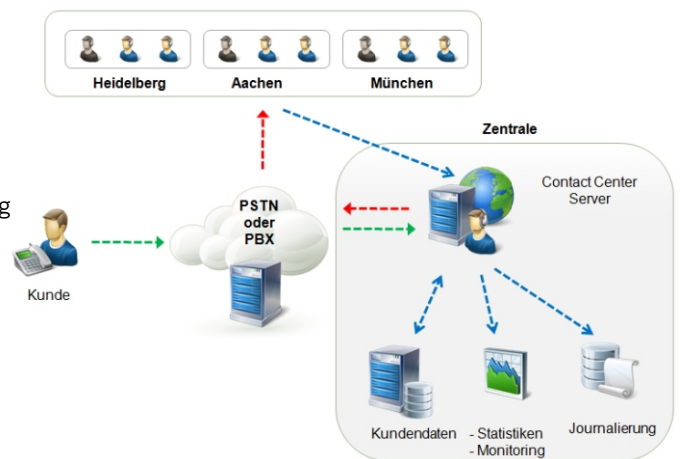
Neben der Bereitstellung von Informationen können auch interaktive Applikationen, wie Buchungs-, Reservierungs- und Bestellsysteme realisiert werden. Das System kann Daten mit externen Datenbanken austauschen und dank einer flexiblen PHP-Schnittstelle beliebig angepasst werden.

## Haben Sie den Überblick?

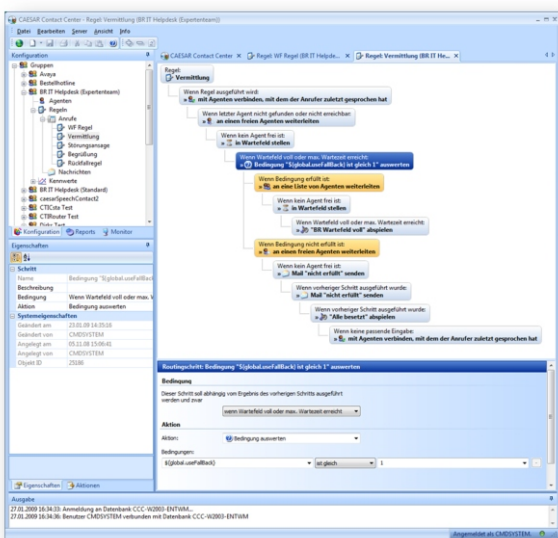
- Können Sie Ihren Kunden schnelle Antworten und eine Lösung beim ersten Anruf bieten?
- Erreichen Ihre Kunden den zuständigen Mitarbeiter?
- Wissen Sie wie oft Ihre Kunden intern weitergeleitet werden?
- Kennen Sie das Anrufaufkommen?
- Kennen Sie Wartezeiten Ihrer Kunden?
- Wissen Sie wieviele Kunden sie nicht erreicht haben?
- Wissen Sie wieviel Zeit Sie für das manuelle Verteilen von Mails aus Sammelpostfächer benötigen?
- Haben Ihre Mitarbeiter Unterstützung zur Bewältigung Ihrer vielfältigen Kommunikationsaufgaben?
- Nutzen Sie neue Technologien optimal?
- Können Sie sich Ressourcen Ihrer unterschiedlichen Standorte teilen?

## Wir haben die Lösung!

- Intelligente Ruf- | Multimediaverteilung
- Vorqualifizierung durch Sprachportal
- Self Service Applikationen
- Qualifizierte und dokumentierte Sprach | Mail | Faxverteilung
- Reports und Statistikdaten
- Hochverfügbare und beliebig skalierbare Systeme
- Einfach | intuitiv zu administrierende Software
- Schnittstellen zu CRM Systemen | SAP | CIC
- Windows Client | Web Client
- Kalenderprofile

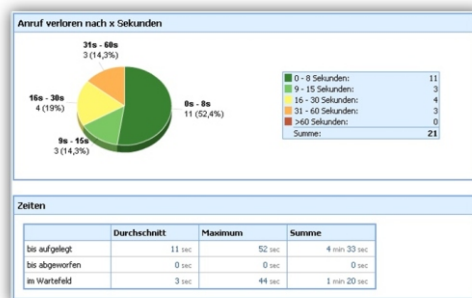


Prinzipbild einer verteilten CAESAR Contact Center Lösung



CAESAR Contact Center Administration

Agent	Aktuelles Gespräch	Gesprächsdauer	Nachrichten	Bearbeitungsdauer	Status
Agent 1			5	1:45:16	🟢
Agent 2			0		🟡
Agent 3	Max Mustermann	5:12	3	4:20:30	🟢
Agent 4			4	32:50	🟢
Agent 5	+49 (2407) 567958	12:46	14	5:31:00	🟢
Agent 6			0		🔴



CAESAR Contact Center Status und Statistikmodul

Technische Änderungen vorbehalten. Alle aufgeführten Produkt- Markennamen sind Eigentum der entsprechenden Herstellerfirmen.