

CAESAR 2019

Die Rundum-
Lösung für Ihren
Kundenservice



CASERIS
■■■ Unified Communication



Inhalt

- Seite 4: Das ist CAESAR 2019
- Seite 5: CAESAR Client
- Seite 6: timio
- Seite 7+8: Anfragemanagement
- Seite 9: Live-Chat
- Seite 10: Dashboard
- Seite 11: CAESAR phone für Salesforce
- Seite 12: Das sagen unsere Kunden



„Egal, ob Kunde oder Service-Mitarbeiter:
Der Mensch muss bei allen Service-
Prozessen im Vordergrund stehen. Mit der
neuesten Version unserer CAESAR-Software
unterstützen wir diese Prozesse durch
smarte, leicht zu bedienende Tools und
ebnen dadurch den Weg in die Digitalisie-
rung im Kundenservice. Kunden leben in
einer digitalen Welt. Mit unseren Produkten
ermöglichen wir es Unternehmen, ihren
Kunden genau dort zu begegnen.“

Stefan Preuß,
Geschäftsführer CASERIS GmbH



Das ist **CAESAR 2019:**

Designrevolution, hybride Intelligenz und absolute Userfreundlichkeit

Erreichbarkeit, Collaboration, Echtzeit-Kommunikation, Digitalisierung:

Dies sind DIE Themen, mit denen sich Unternehmen aktuell im Kundenkontakt auseinandersetzen müssen. CASERIS stellt diese Themen deshalb bei der neuesten Software-Version CAESAR 2019 zentral.

Die Highlights der neuen Version:

Das **browserbasierte Softphone „timio“** inkl. ACD-Funktion bietet eine neue Flexibilität in der Arbeitsplatzgestaltung inkl. der Einbindung von Homeoffice-Modellen.

Die Integration von **Live-Chats** ermöglicht den Echtzeit-Kontakt mit Kunden, egal ob per Video, Voice oder Textchat.

Designrevolution in der Useroberfläche: Der neue CAESAR-Client ist funktional wie optisch auf dem neuesten Stand der Technik.

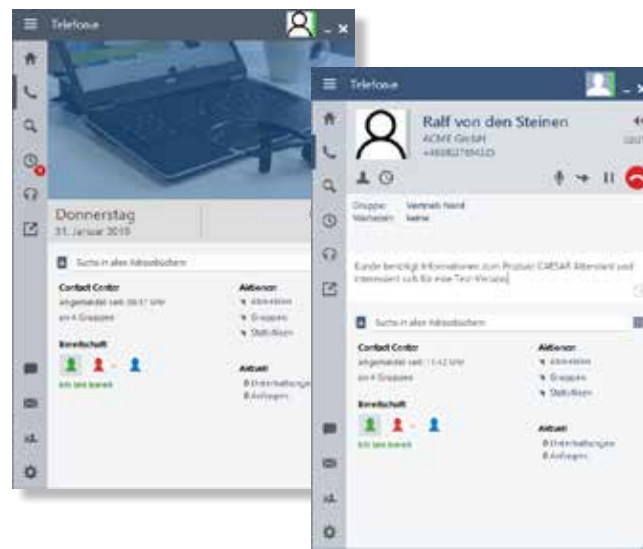
Hybride Intelligenz im Einsatz: Das **Anfrage-management** unterstützt Agenten bei der E-Mail-Bearbeitung durch intelligente Textbausteine und Musterantworten.

Das individuell gestaltbare **Web-Dashboard** rundet das Collaboration-Paket mit Echtzeit-Statistiken und grafischer KPI-Auswertung ab.

Das **CAESAR Phone für Salesforce** schließt die Lücke zwischen CRM-Software und Telefoninfrastruktur und macht Salesforce noch funktionaler.

→ CAESAR Client

Designrevolution: In Sachen Usability und Funktionalität spielt CAESAR in der höchsten Liga



Clean, modern, fokussiert: Die bewährte Unified-Communication-Lösung CAESAR bekommt mit der Version CAESAR 2019 eine komplett neue Useroberfläche. Klare Strukturen, stringente Userführung, und die intuitive Bedienbarkeit unterstützen den User optimal in seinen Arbeitsabläufen, Features und Funktionen sind genau dort zu finden, wo man sie vermutet.

Wird der Client gestartet, öffnet sich zunächst die neue Startseite: Von dort aus klickt sich der User direkt zu den wichtigsten Funktionen.

Features wie die persönlichen Statistiken, das Anfragemanagement und die neuen Dashboards sind direkt im Client integriert, der User kann alles über eine einzige Oberfläche abrufen und bedienen.

Die gewohnten und beliebten Funktionen des CAESAR Clients wie die Telefonie, Journale, Groupware-Integrationen, die Partnerleiste, Aktionen, Präsenzstatus, Suchfunktion, Desktop-Sharing, Chat und Notizen bleiben vollständig erhalten.

Was für den User so übersichtlich, einfach und funktional wirkt, ist technisch hochkomplex. Modernste Technologien wie Chromium und WebRTC stützen den Client.

CAESAR Chat

Besonders Augenmerk wurde auf die Chat-Funktion gelegt, diese ist nun funktional wie optisch auf dem neuesten Stand. Das Versenden und Empfangen von Bildern und Dateien per Drag&Drop ist komfortabel gelöst, auch sonst entspricht der Chat den Standards gängiger Messenger-Tools.

Für eine durchgängige Chatkonversation ist gesorgt: Der User kann sowohl mobil über die CAESAR 2 GO App als auch über den CAESAR Desktop-Client sowie über den Webclient chatten. Alle Nachrichten und Dateien werden in jedem Client angezeigt.

→ timio: Die browserbasierte Omnichannel- und Contact-Center-Lösung

timio ist die webbasierte Omnichannel-Lösung der CASERIS, diese ist nun auch im Softphone-Modus inkl. ACD-Funktionen und dynamischer Rufumleitung nutzbar. Dadurch ist timio für alle Unternehmen optimal, die ihre Mitarbeiter ohne großen Aufwand mit einer modernen, intuitiven, flexiblen Software-Lösung ausstatten möchten um sie optimal in der Bearbeitung von Kundenservice-Anfragen zu unterstützen. Auch für mobile Arbeitsplätze und Home-Office-Modelle ist timio dank der Web-Softphone-Option ideal.

timio stellt dem Anwender alle Kommunikationskanäle wie Telefonie, Chat, E-Mail, SMS, Fax und Video userfreundlich in einer Oberfläche zur Verfügung. Durch die Anbindung an das CAESAR Contact Center sind alle Vorgänge transparent nachvollziehbar und werden darüber hinaus statistisch erfasst. Auch für die **Video- und Voice-Chat-Beratung über WebRTC** ist timio geeignet. Neben der Nutzung innerhalb eines Unternehmens (peer-to-peer) können diese Dienste auch über die Firmenwebsite eingebunden werden. Somit haben bspw. Kunden die Möglichkeit, diesen Kanal für Service-Anfragen zu nutzen.

Ob technische Anfragen an den Support, Vertriebs- und Marketinganfragen, Buchungssysteme oder Bewerbermanagement: Dank der individuellen Routing-Verfah-



ren gibt es bei den Einsatzmöglichkeiten kaum Grenzen, nahezu alle denkbaren Verteilregelungen und Automationsprozesse können angestoßen werden. Die Konfigurationsmöglichkeiten ermöglichen branchenspezifische Anpassungen, dank der Nutzung offener Standards können auch Integrationen in CRM- und ERP-Lösungen umgesetzt werden.

Da timio browserbasiert ist, ist die Lösung unabhängig vom Betriebssystem und somit auch für heterogene IT-Infrastrukturen geeignet. Umfangreiche Einrichtungs- und Roll-Out-Szenarien entfallen.

→ **Anfragenmanagement** **E-Mail-Anfragen** **smart beantworten –** **CAESAR arbeitet mit** **künstlicher Intelligenz**

CASERIS bietet mit dem Modul „Anfragenmanagement“ ein Tool für die professionelle Bearbeitung von E-Mail-Anfragen. Dieses ist sowohl mit dem CAESAR Client als auch mit dem browserbasierten timio-Client nutzbar. Bei der Bearbeitung werden die Agenten durch künstliche Intelligenz unterstützt: Das System verteilt die Nachrichten anhand intelligenter Verteilverfahren und schlägt kontextbezogene Musterantworten und Textbausteine vor, die den Mitarbeiter bei der schnellen, effizienten und standardisierten Bearbeitung der Anfragen unterstützt.

Wie funktioniert das Anfragenmanagement?

Eine E-Mail geht auf einer allgemeinen Service-Adresse ein. Die eingehende Nachricht wird automatisch mit einer individuellen ID versehen, anhand derer alle Folgenachrichten zuzuordnen sind. Die E-Mail-Nachrichten werden nach intelligenten Routing-Verfahren an den zuständigen Agenten weitergeleitet.

Übersichtlich werden komplette E-Mail-Konversationen in einem Newstthread dargestellt, so bleiben auch kom-

plexe Sachverhalte nachvollziehbar. Nachrichten können zwecks Rückfrage oder Eskalation weitergeleitet werden, das Zusammenfassen mehrerer Anfragen (mergen) oder das Aufteilen einer Nachricht in mehrere Themen (splitten) ist ebenfalls möglich.

Musterantworten inkl. Anhänge, Textbausteine, automatische Empfangsbestätigungen und Signaturen mit Grafiken erleichtern die Arbeit der Agenten und helfen dabei, Standards im Service-Prozess zu etablieren. Die Anzahl der hinterlegbaren Textbausteine und Musterantworten ist nicht limitiert.

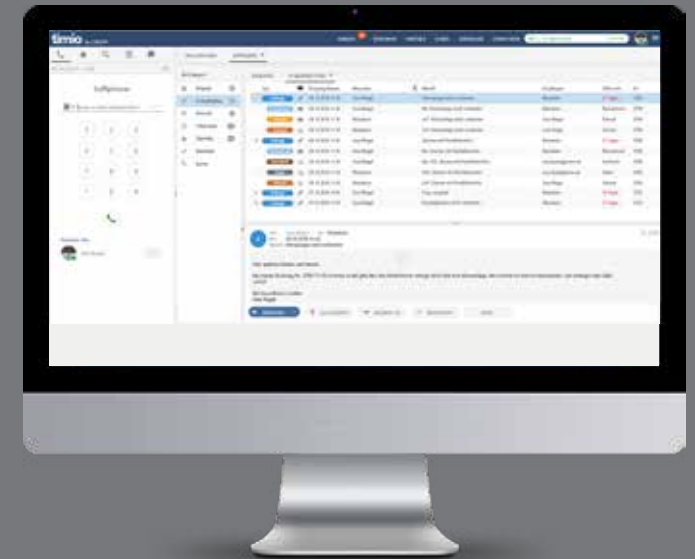
Transparent und lückenlos dokumentiert

Alle Vorgänge im Contact Center werden erfasst, so dass der Supervisor mittels Monitoring alle Prozesse im Blick hat und diese statistisch auswerten kann.

Der Supervisor kann festlegen, wie viele Nachrichten ein Agent parallel betreuen soll und in welcher Zeit eine Reaktion auf eine Nachricht erfolgen muss. Geschieht dies nicht, wird die Nachricht nach Ablauf der Frist an einen anderen Agenten weitergeleitet.

Dieses ermöglicht Unternehmen die effiziente und zeitraumnahe Bearbeitung eingehender E-Mail-Anfragen.

Dank intelligenter Verteilung und systematischer Bearbeitung können die Bearbeitungszeiten verkürzt werden bei einer gleichzeitigen Steigerung der Ant-



wortqualität. Das Ergebnis: Optimierte Support-Kosten, verbesserte Kundenbetreuung und eine erhöhte Kundenzufriedenheit.

Das CAESAR Anfrage-Management erfüllt alle Sicherheits- und Archivierungskriterien eines modernen Unternehmens durch zentrale Ablage und Verschlüsselung. Das Modul zum Anfrage-Management ist betriebs-systemunabhängig und kann als Stand-Alone-Lösung genutzt werden, lässt sich aber auch nahtlos in folgende Systeme integrieren:

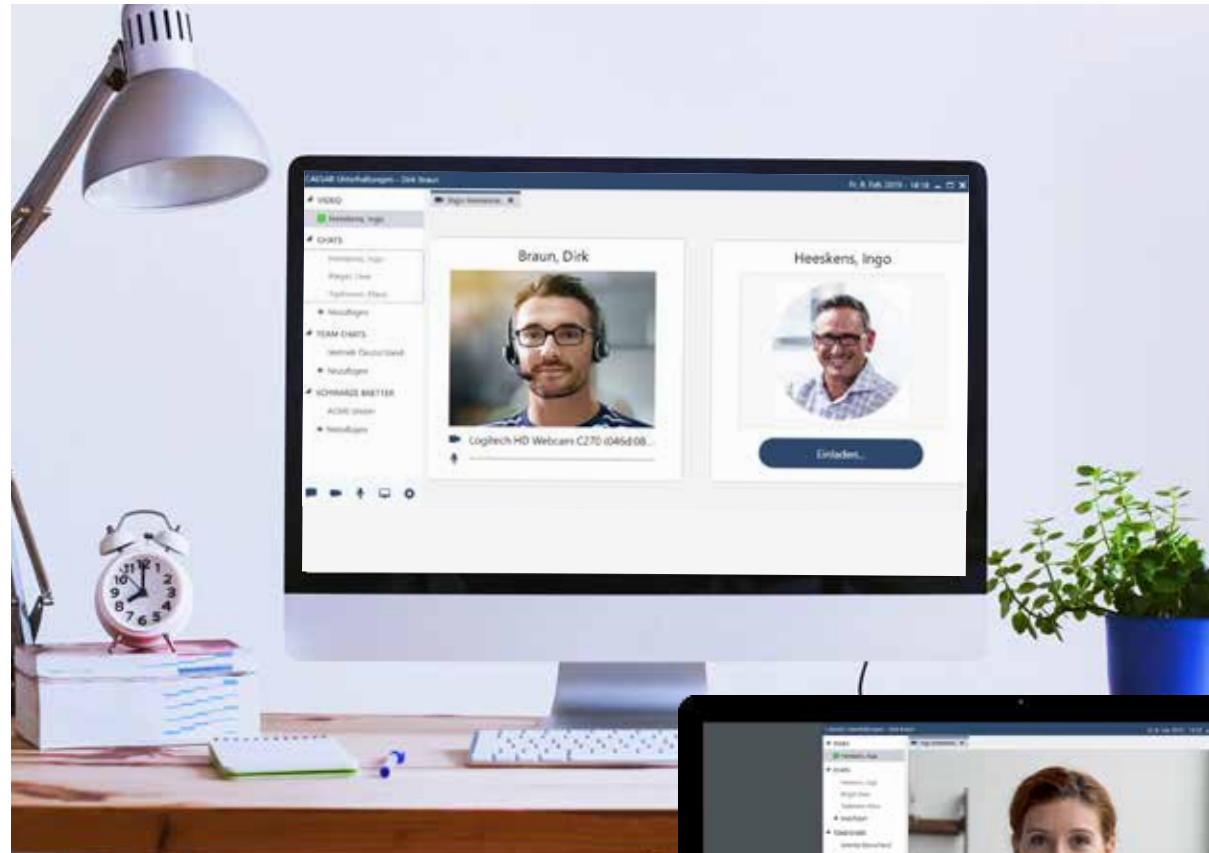
- > **CAESAR CLIENT (SOFTPHONE UND CTI)**
- > **TIMIO-CLIENT**
- > **SKYPE FOR BUSINESS**
- > **CRM-LÖSUNGEN**

→ Live-Chat: Kundenservice in Echtzeit

Kunden erwarten heute eine hohe Erreichbarkeit und Echtzeit-Kommunikation per Chat und Video-Beratung. Beinahe jeder Konsument nutzt Messengerdienste und erwartet, in dieser digitalen Welt abgeholt zu werden. CASERIS liefert mit der Live-Chat-Funktion eine schlanke, einfach zu bedienende Antwort auf diesen Wunsch.

Die Live-Chat-Funktion wird auf der Website integriert. Kunden können zwischen Text-, Audio- und Videochat wählen. Mit wenigen Klicks ist eine Konversation gestartet. Die Chatanfragen gehen im Contact-Center ein, dort werden sie an die passende Gruppe verteilt.

Der Agent bekommt die Chatanfrage angeboten, ihm werden Name und Anfrage angezeigt. Der Agent hat ein vorab definiertes Zeitfenster, um die Anfrage anzunehmen. Tut er dies nicht im vorgegebenen Zeitraum (bspw. 20 Sekunden), wird die Anfrage an den nächsten Agenten in der Verteillogik weitergeleitet.



Nimmt der Agent an, öffnet sich für ihn das Chatfenster und er kann dem Kunden schnell und kompetent weiterhelfen. Bei einer klassischen Text-Chatanfrage können beide Teilnehmer Texte eingeben und diese beantworten – ganz den Usergewohnheiten entsprechend.

Die Chatkonversationen werden, genau wie alle anderen Kanäle im Contact Center, statistisch erfasst und sind auswertbar. Zudem können sie abgespeichert und archiviert werden.



→ Highlight-Funktion CAESAR Dashboard: Alles im Blick und jederzeit im Griff

Wie viele Kunden sind gerade im Wartefeld? Wie ist unsere Auslastung? Ist gerade ein guter Zeitpunkt für eine kurze Pause? Zu welchen Themen rufen die Kunden heute an?

Ein Blick auf das Dashboard gibt direkt Antwort auf diese Fragen in Echtzeit. Im Call Center wird es auf einem Monitor angezeigt und ist dort für alle Kollegen einsehbar.

Die Zusammenstellung und das Aussehen des Dashboards kann der Contact-Center-Administrator in Eigenregie verwalten. Dank des WYSIWYG-Editor ist die Gestaltung sehr intuitiv. Der Admin kann auf alle statistisch erfassten Werte zugreifen und sie grafisch in unterschiedlichen Diagrammen darstellen – egal, für welches Medium. Auch kumulierte Werte und Gruppenaggregationen können ausgegeben werden, die Einbindung



von Web-Diensten, Newstickern, Videos und anderen Grafiken ist unkompliziert möglich.

Alle Elemente des Dashboards sind skalierbar und responsiv. Dank der CSS-Vorgaben kann ein einheitliches Design entsprechend der Firmenvorgaben eingehalten werden.

Call-Center-Leiter und Geschäftsführung können die Dashboards ebenfalls zu jeder Zeit einsehen: Mittels eines Weblinks ist dieses über jedes mobile Endgerät mit Internetzugang abrufbar. Da die Elemente responsiv sind, ist die Darstellung unproblematisch.

CAESAR Administration mit neuen Funktionshighlight

Die Verwaltung des CAESAR Systems wurde entsprechend überarbeitet. Die neue Startseite bietet einen übersichtlichen Direktzugang zu den wichtigsten Administrationspunkten.

Der Admin hat hier eine globale Übersicht über alle Systemaktivitäten. Die Konfiguration der Call Flows und die Userverwaltung ist benutzerfreundlicher, zudem wurde die Verwaltung von Mandanten vereinfacht.

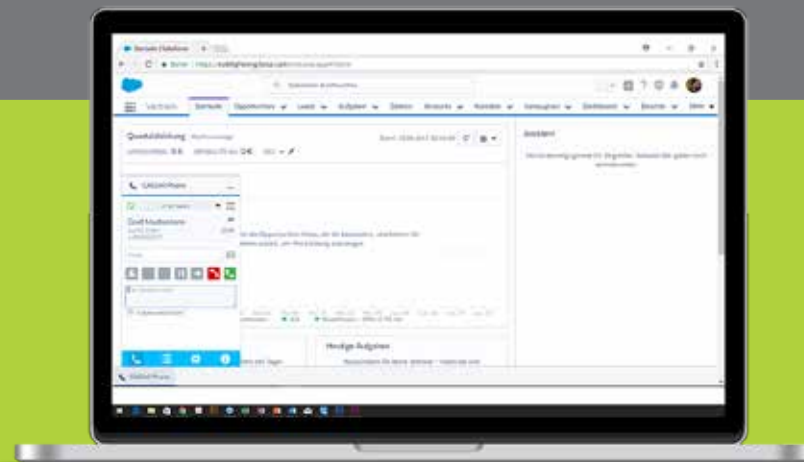
→ CAESARphone für Salesforce

Das optimale Team für den Kundenservice

Das CAESAR Phone für Salesforce schließt die Lücke zwischen CRM-Software und Telefoninfrastruktur und macht Salesforce noch funktionaler: Mit der CTI- und Contact-Center-Anbindung direkt in der Salesforce Oberfläche können Firmen die vorhandenen Daten noch effizienter nutzen. Anrufe sind mit einem Klick initiiert, der Name eines Anrufers und seine Kundenhistorie werden direkt beim eingehenden Anruf angezeigt, alles ist eng verzahnt und greift ineinander. Für die Kategorisierung der Anrufe stehen gruppenspezifische Formulare zur Verfügung, diese können optional mit einer Rufweiterleitung übergeben werden.

Sowohl die CAESAR CTI-Integration als auch die Contact-Center-Integration sind für Salesforce classic und für Salesforce lightning verfügbar.

Mit CAESAR 2019 ist die Salesforce-Erweiterung auch im Softphone-Modus nutzbar.



Contact-Center- und CTI-Funktionalität direkt in Salesforce

Funktionshighlights des CAESARphone für Salesforce

Gruppenspezifische Formulare zur Anruferkategorisierung inkl. Weiterleitung

Im Softphone- oder CTI-Modus nutzbar

Recording inkl. Start-Stop-Funktion

Intelligente Rufverteilung inkl. IVR, TTS- und ASR-Funktion

Journalierung & Statistiken



→ CAESAR 2019 Ein Produkt der CASERIS GmbH

Die CASERIS GmbH ist der Innovationsführer für deutschsprachige Unified-Communication- und Contact-Center-Software und bietet die Dienste UMS, CTI, Contact Center und Vermittlung aus einer Hand an. Bei unserer One-Stop-Solution sind alle Systemkomponenten so entwickelt, dass sie optimal miteinander harmonieren. Im Fokus stehen dabei immer die Bedürfnisse der Kunden – in Sachen Funktionalität und Usability.

Basierend auf dieser breiten Produktpalette realisieren wir zukunftssichere Konzepte für effiziente und transparente Kommunikationsprozesse, von der einfachen Fax-Integration über Computer-Telefonie-Integration bis hin zu komplexen Contact-Center-Systemen für heterogene ITK-Landschaften.

Mit über 40 Jahren Erfahrung in der effizienten Gestaltung von Kommunikationsprozessen gehören wir immer noch zu den Innovatoren der Branche. Über 3.800 zufriedene Kunden nutzen unsere CAESAR Lösung, darunter zahlreiche mittelständische Unternehmen, international operierende Konzerne, Krankenversicherungen, Banken und Sparkassen, öffentliche Einrichtungen von Kommunen bis hin zu Bundesbehörden und Ministerien, sowie Rechenzentrums-Dienstleister und Cloudanbieter.

Das sagen unsere Kunden:

Wir sind sehr zufrieden: Über 1.000 Mitarbeiter telefonieren inzwischen mit CAESAR CTI. Die Lösung wird stetig weiterentwickelt und wächst mit unseren Anforderungen, so dass wir den Bürgern in unserem Verwaltungsbezirk einen optimalen Service bei maximaler Erreichbarkeit bieten können.

Yvonne Böhne, ITK-Betreuerin + CAESAR System Administrator bei der Stadtverwaltung Konstanz



„Mit CAESAR haben wir eine zukunftsorientierte und fusions-offene Technologiebasis, von deren Vorteilen wir noch lange profitieren werden. Wenn heute einer der über 600.000 Versicherten anruft, geschieht dies über eine der modernsten Telekommunikationsanlagen Deutschlands.“

Ingo Balzer, Bereichsleiter IT und Interne Dienste der pronova BKK



„Guter Service, hohe Erreichbarkeit und die fachliche Betreuung der BITMARCK-Kunden sind ein ständiger Prozess. Mit CAESAR haben wir ein ideales Tool, mit dem wir alle Vorgänge im Contact Center optimal monitoren und steuern können. Vor allem im Vergleich mit anderen Lösungen bietet CAESAR eine komfortable Einrichtung und Verwaltung von Call Flows.“

Felix Fellguth, Administrator des Contact Centers bei der BITMARCK.



Bei der WBM ist das gesamte CAESAR Produkt-Portfolio im Einsatz. Wir sind sehr zufrieden, die Lösung läuft stabil. CAESAR ist im Arbeitsalltag angekommen. Die Kollegen wollen auf die neue Qualität der Telefonie nicht mehr verzichten.

Stefan Laux, Leiter des IT-Managements bei der Wohnungsbaugesellschaft Berlin Mitte





CASERIS
■■■ Unified Communication

CASERIS GmbH
Am Birkenfeld 1-3
52222 Stolberg
Tel.: 02402 7654-321
Fax: 02402 7654-567
info@caseris.de
www.caseris.de