



E-Mail-Management im Contact Center

STANDARDISIERUNG FÜR MEHR EFFIZIENZ



DIE NEUE LÖSUNG:

- E-Mail-Anfragen von Kunden systematisch erfassen und qualifiziert beantworten
- Standardantworten, Textbausteine und zentral abgelegte Dokumente zur schnellen, einheitlichen Mailbeantwortung
- intelligente, skillbasierte Vorqualifizierung zur E-Mail-Verteilung
- alle Prozesse werden erfasst und sind statistisch auswertbar
- komfortable Administration mit grafischen Bedienelementen

DAS SIND IHRE VORTEILE:

- systematische und einheitliche Mail-Bearbeitung
- Übersichtlichkeit und Nachvollziehbarkeit
- Effizienz durch Standardisierung
- geringer Schulungsaufwand für die User
- effiziente Nutzung der Kundendaten

DER TECHNISCHE HINTERGRUND:

- Plattform-unabhängig, alle SMTP-fähigen Mail-Produkte werden unterstützt
- Archivierung des E-Mail-Verkehrs inkl. Suchfunktion
- verschlüsselte Kommunikation über HTTP/S
- alle Prozesse werden erfasst und sind statistisch auswertbar

DIE FUNKTIONEN



Vorqualifizierung

Je nach Absender, Adressierung oder Textinhalt werden E-Mail-Anfragen einem qualifizierten Agenten zugestellt unter Berücksichtigung von Auslastung und Verfügbarkeit.



Musterantworten

Musterantworten für wiederkehrende Anfragen können mit vorgefertigten Texten beantwortet werden. Personalisierungen, Anhänge und Signaturen werden ebenfalls unterstützt.



Textbausteine

Antworten können flexibel aus vorkonfigurierten Textbausteinen zusammengestellt werden. Diese sind für jede Contact-Center-Gruppe definierbar.



Agentenarbeitsplatz

Anfragen können bequem im CAESAR Client beantwortet werden, ein Groupware Client ist nicht erforderlich. Der Agent erhält eine Vorgangsübersicht zu einem Kunden.



Integration

Kundendaten aus CRM-Systemen können bei der Verteilung als Kriterium herangezogen werden. Eine Anzeige der Kundendaten im CAESAR Client ist möglich.



Multichannel

Die Bearbeitung von E-Mail-Anfragen kann mit der Anruf- und Live-Chat-Beantwortung kombiniert werden. Priorisierungen und Auslastung werden berücksichtigt.



Verfügbarkeit

Das E-Mail-Management ist rund um die Uhr verfügbar und kann je nach Uhrzeit und Ressourcen gezielt konfiguriert werden inkl. Autorespond-Manager.



Monitoring

Dank des Echtzeit-Monitorings kann der Administrator bei Verzögerungen oder Überlastungen geeignete Maßnahmen treffen bzw. per Regel festlegen.



Archivierung

E-Mail-Verläufe inkl. Bearbeitungsprozess werden archiviert und können über eine leistungsfähige Suchfunktion gefunden werden.



Statistiken

Alle Vorgänge wie E-Mail-Aufkommen und Bearbeitungskennwerte werden statistisch erfasst und können jederzeit abgerufen werden.



Plattformen

Das E-Mail-Management unterstützt alle gängigen Mail-Produkte auf SMTP-Basis (z. B. MS Exchange, IBM Notes oder Novell GroupWise).



Sicherheit

Die Kommunikationen zwischen dem Agenten-Arbeitsplatz und dem Contact Center Server erfolgt verschlüsselt per HTTP/S.

DIE BENUTZEROBERFLÄCHE

The screenshot displays the CAESAR interface for handling an email. At the top, it shows the sender 'Anfrage von Tim, Albers' and the subject 'Anfrage - Defekt bei einem neuen Computer'. The email body contains a complaint about a computer system crashing. Below the email, there is a text input area for a response, with a dropdown menu set to 'Musterschreiben'. The response text is: 'Sehr geehrter Herr Albers, wir entschuldigen uns für die Unannehmlichkeit| wir werden Ihnen ein neues System unverzüglich zukommen lassen. Ihr Computer ABC 123 Team'. At the bottom, there are buttons for 'SENDEN UND ABSCHLIEßEN', 'SENDEN', and 'ABBRECHEN'.

CASERIS

Unified Communication

Am Birkenfeld 1-3
52222 Stolberg
Fon: 02402 7654 – 321
E-Mail: info@caseris.de
Web: www.caseris.de

Die innovative Verbindung zu Ihren Kunden.

Unsere Mission: Informationsaustausch in Unternehmen vereinfachen. Wir sind Hersteller und Anbieter der Unified-Communication- und Contact-Center-Lösung CAESAR und realisieren zukunftssichere ITK-Konzepte für effiziente und transparente Kommunikationsprozesse. Mit unserem Entwicklungsgrundsatz "Gutes noch besser machen" binden wir zahlreiche Groupware-, ERP- und CRM-Lösungen sowie Medien in eine ganzheitliche Kommunikationsinfrastruktur ein.

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