



## Multichannel-Client für agile Kommunikation

### ALLE MEDIEN - EINE PLATTFORM



#### DIE NEUE LÖSUNG:

- ein Client für alle Eingangskanäle: Anrufe, E-Mails und Chatanfragen über eine intuitive Oberfläche bedienbar
- qualifizierte Medienverteilung nach frei gestaltbaren Regeln
- Anbindung vorhandener Datenbanken (CRM | ERP | Adressen)
- alle Prozesse werden erfasst und sind statistisch auswertbar
- komfortable Administration mit grafischen Bedienelementen

#### DAS SIND IHRE VORTEILE:

- ein Client für alle Medien
- skalierbare, cloudfähige Multichannel-Lösung
- modernes Bedienkonzept
- geringer Schulungsaufwand für die User
- effiziente Nutzung der Kundendaten

#### DER TECHNISCHE HINTERGRUND:

- alle Kanäle über eine Oberfläche bedienbar
- Zero-Installation, der Omni-Client ist eine Browser-Lösung
- verschlüsselte Kommunikation mit dem CAESAR Proxy Server über HTTP/S
- alle Prozesse werden erfasst und sind statistisch auswertbar

## DIE FUNKTIONEN



### Computer Telephonie

Wählen, Annehmen, Weiterleiten oder eine Konferenz einleiten. Weitere Funktionen wie Rufumleitung setzen, Parken und Makeln stehen ebenfalls zur Verfügung.



### Präsenz

Der Mitarbeiter kann seinen Präsenzstatus setzen und einen Abwesenheitstext festlegen. Seine Kollegen sind stets über seine Erreichbarkeit informiert.



### Chat und Teamchat

Spontan und einfach per Textnachricht mit anderen Kollegen im Unternehmen kommunizieren. Parallele Chat-Unterhaltungen sind möglich.



### Contact Center

Contact-Center-Funktionalität mit Multichannel-Unterstützung (Voice, Chat, E-Mail, SMS, Telefax) sind im OMNIClient ohne Umweg und intuitiv verfügbar.



### Anrufverteilung

Agenten können eingehende Anrufe bequem entgegennehmen und verfügen direkt über die nötigen Informationen zur qualifizierten Bearbeitung eines Anrufes.



### E-Mail-Verteilung

Eine leistungsfähige Lösung zur effizienten Beantwortung von E-Mail-Anfragen. Muster-Antworten und Textbausteine sorgen für eine einheitliche Bearbeitung.



### Live Chat

Live Chat-Anfragen auf Ihrer Homepage können an qualifizierte Agenten weitergeleitet werden und direkt im OMNIClient beantwortet werden.



### Outbound-Kampagnen

Der OMNIClient unterstützt Outbound-Kampagnen. Sowohl Kundendaten als auch frei definierbare Formulare zur Datenerfassung werden bei einem Anruf angezeigt.



### Dashboard und Statistiken

Über ein Dashboard können Informationen über den Bearbeitungsstatus der Anfragen eingesehen werden. Persönliche Statistiken sind jederzeit abrufbar.



### CRM-Unterstützung

Ausgewählte Kundendaten aus einem CRM-System können bei den verschiedenen Anfragetypen direkt im OMNIClient eingeblendet werden.



### Installation

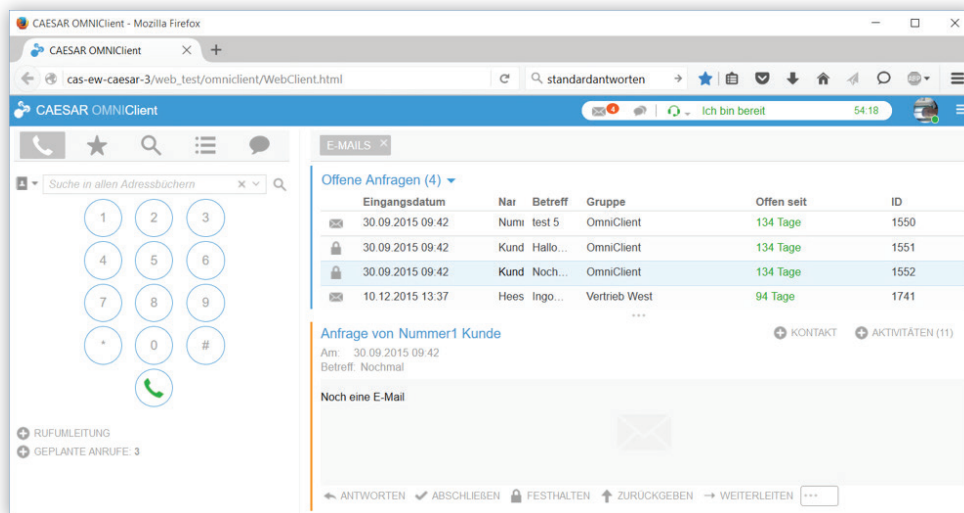
Der OMNIClient und die CAESAR-Lösung sind als Cloud-Lösung konzipiert und benötigen auf der Client-Seite keine manuelle Installation.



### Sicherheit

Der OMNIClient ist eine Browser-Lösung und kommuniziert verschlüsselt mit dem CAESAR Proxy Server über HTTPS.

## DIE BENUTZEROBERFLÄCHE



## 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.