



CAESAR Office Manager

FILIAL-VERWALTUNG EINFACH GEMACHT



DIE NEUE LÖSUNG:

- Jede Filiale, die an das CAESAR Contact Center angeschlossen ist, kann ihr Telefonsystem selbst steuern: Anrufbeantworter, Begrüßung, Geschäftszeiten, Weiterleitungen
- moderne, intuitive Web-Oberfläche für die Filialmitarbeiter
- alle Prozesse werden erfasst und sind statistisch auswertbar

DAS SIND IHRE VORTEILE:

- individuelle Steuerung der telefonischen Erreichbarkeit
- pro Filiale eigenständig konfigurierbar
- Entlastung der Systemadministratoren
- geringer Schulungsaufwand für die User

DER TECHNISCHE HINTERGRUND:

- passwortgeschützter Zugang
- browserbasiert
- verschlüsselte Kommunikation
- alle Prozesse werden erfasst und sind statistisch auswertbar

DIE FUNKTIONEN



Geschäftszeiten
Über den CAESAR Office Manager können die Geschäftszeiten einer Filiale direkt vom Filialmitarbeiter geändert werden. Die telefonische Erreichbarkeit wird entsprechend gesteuert.



Begrüßung
Die Begrüßung für Kundenanrufe kann individuell für jede Filiale über den CAESAR Office Manager festgelegt bzw. geändert werden. Sie ist abhängig von den eingestellten Geschäftszeiten



Anrufbeantworter
Außerhalb der Geschäftszeiten oder bei Überlastungen kann ein Anrufer eine Sprachnachricht hinterlassen. Das Ein- und Ausschalten des Anrufbeantworters kann in der Filiale erfolgen.



Weiterleitung
In Abwesenheit oder außerhalb der Geschäftszeiten können Anrufe zu einer beliebigen Zielrufnummer weitergeleitet werden. Diese wird im CAESAR Office Manager hinterlegt.



Dashboard
Die Filialmitarbeiter erhalten in Echtzeit eine Übersicht über das Anrufaufkommen des Tages. Die Anzahl der verlorenen Anrufe wird ebenfalls angezeigt.



Mitteilungen
Wichtige Mitteilungen können von der Administration an die Filialen geschickt werden. Sie erscheinen ohne Verzögerung auf dem Dashboard der jeweiligen Filialen.



Anruf-Steuerung
Die Filialen können den Call Flow für eingehenden Anrufe abhängig von vorher definierten Parametern im CAESAR Office Manager beeinflussen.



Installation
Der CAESAR Office Manager erfordert keine Installation in den Filialen und kommuniziert direkt mit dem CAESAR Proxy Server der Firmenzentrale.



Intuitive Oberfläche
Die Bedienung des CAESAR Office Managers erfordert keine besondere Schulung und kann nach einer kurzen Einweisung sicher erfolgen.



Sicherheit
Die Kommunikation zum CAESAR Contact Center erfolgt verschlüsselt. Der Zugang des CAESAR Office Manager wird durch Anmeldenamen und Passwort gesichert.



Lizenzierung
Der CAESAR Office Manager ist als Option innerhalb des CAESAR Contact Center zu lizenzieren. Zur Verwendung sind keine Agenten-Lizenzen erforderlich.



Voraussetzungen
Ein CAESAR Contact Center und ein CAESAR Proxy Server. Der CAESAR Office Manager unterstützt alle wichtigen Web-Browser am Markt

WEBSITE-INTEGRATION

CAESAR OFFICEManager ACME GmbH

Übersicht | Anzeigen | Weiterleitungen | Öffnungszeiten | Optionen Niederlassung Calw

Anrufe Heute

23 Gesamt	21 Angenommen	2 Verloren
--------------	------------------	---------------

Öffnungszeiten

Heute	08:00-12:00, 13:00-17:00
Morgen	08:00-17:00

Aktuelle Ansage

Begrüßung Calw Begrüßung Calw Außerhalb der Arbeitszeiten	Willkommen bei ACME GmbH Sie rufen außerhalb der Geschäftszeiten an
--	--

Aktuelle Weiterleitung

Überlastung	Zentrale in Stuttgart
-------------	-----------------------

CAESAR Contact Center 2015 - OFFICE Manager, Version 0.0.9



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.