



CAESAR Webchat

DER DIREKTE DRAHT VON DER
WEBSITE ZUM KUNDENSERVICE



DIE NEUE LÖSUNG:

- Integration einer Chatfunktion inkl. "Call-Me"-Button in Ihre Website mit direktem Draht zu Ihrem Kundenservice
- nahtlose Integration in die Contact-Center-Prozesse
- intelligente, skillbasierte Vorqualifizierung der Chatanfragen, Verteilung unter Berücksichtigung der Verfügbarkeit und Auslastung
- alle Prozesse werden erfasst und sind statistisch auswertbar

DAS SIND IHRE VORTEILE:

- Integration eines weiteren Kommunikationskanals in das CAESAR Contact Center für zeitgemäße Kundenkommunikation
- Übersichtlichkeit und Nachvollziehbarkeit
- geringer Schulungsaufwand für die User
- effiziente Nutzung der Kundendaten

DER TECHNISCHE HINTERGRUND:

- einfache Integration dank HTML und JavaScript
- Layout an Unternehmensvorgaben anpassbar
- Archivierung des Chatverlaufs
- verschlüsselte Kommunikation über HTTP/S
- alle Prozesse werden erfasst und sind statistisch auswertbar

DIE FUNKTIONEN



Anmeldung
Interessierte Besucher Ihrer Homepage können die Web Chat und Rückruf-Funktion wahlweise mit oder ohne Anmeldung (Name, E-Mail-Adressen, Anfragetext) nutzen.



Freie Begrüßung
Die Begrüßung der Besucher Ihrer Homepage kann bei der Web Chat Funktion frei konfiguriert werden. Ebenso kann der Name des Agenten, der angezeigt wird, frei gewählt werden.



Eingabemaske
Geben Sie dem interessierten Besucher die Möglichkeit, seine Anfrage vor Beginn der Chat-Sitzung zu formulieren. Der Agent kann dann schnell und gezielt auf die gestellte Frage reagieren.



Skillbasierte Verteilung
Web Chat Anfragen können skill-basiert bearbeitet werden. Pro Web-Seite können unterschiedliche Skills festgelegt werden.



Verfügbarkeit
Die Web Chat Funktion kann je nach Verfügbarkeit der Agenten und abhängig von den Geschäftszeiten Ihres Unternehmens ein- oder ausgeblendet werden.



Agenten-Arbeitsplatz
Der Agent sieht alle Informationen zur aktuellen Chat-Anfrage (Webseite, erfasste Daten, Produkt). Parallele Bearbeitung mehrerer Anfragen möglich.



Rückruf-Funktion
Ein Besucher kann einen Rückruf anfordern. Das CAESAR System stellt die Anfrage einem freien Agenten zu, der den Rückruf auf Knopfdruck einleiten kann.



Protokollierung
Die Chat-Sitzungen werden protokolliert und archiviert. Sie können bei Bedarf in der Administration angezeigt, ausgedruckt oder exportiert werden.



Statistiken
Ausführliche Statistiken über die geführten Chat-Sitzungen stehen pro Gruppe und pro Agent zu Verfügung und können für beliebige Zeiträume abgerufen werden.



Vorlage oder eigenes Design
Für die Implementierung der Web Chat Funktion in Ihre Homepage wird eine Vorlage mitgeliefert. Alternativ lässt sich das Design auch an das Firmendesign anpassen.



Implementierung
Zur einfacheren Integration der Chat-Funktion stehen Java-Script-Klassen zur Verfügung, die die Kommunikation zum CAESAR Proxy Server realisieren.

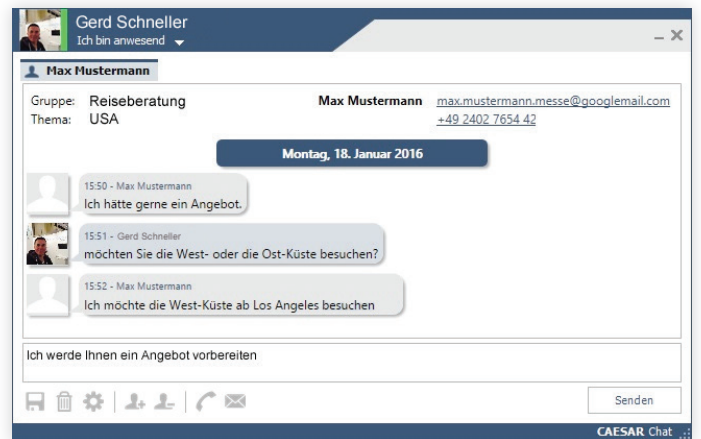


Sicherheit
Die Kommunikation zwischen dem Benutzer der Chat-Funktion und dem Agenten im Contact Center erfolgt verschlüsselt per HTTP/S.

WEBSITE-INTEGRATION



AGENTEN OBERFLÄCHE



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.