

CASERISNotizen

■ ■ ■ Das Kundenmagazin der CASERIS GmbH

Ausgabe 1 - Mai 2011



Liebe Leserinnen und Leser!

Alles neu macht der Mai, sagt man. Wir machen zwar nicht alles neu, aber doch einiges: Zum einen freuen wir uns, Ihnen nun unseren neuen CASERIS-Newsletter vorzustellen! Er liefert Ihnen regelmäßig aktuelle Informationen und Wissen zu Technik, Trends und Terminen rund um die UC-Branche und unser Unternehmen.

Außerdem möchten wir Sie mit diesem Newsletter über unser neues Schulungskonzept informieren: Unter dem Namen CASERIS Academy bieten wir modular aufgebaute Schulungen an, die sowohl für Anwender der CAESAR Software in Unternehmen als auch für Vertriebs- und Solution-Partner interessant sind.

Zudem lesen Sie in diesem Newsletter über die Neuerungen, die das Feature Pack 2 der CAESAR Version 2010 mit sich bringt, welche Veränderungen durch unser Wachstum in unserem Service-Bereich notwendig werden und wie das Touristik-Unternehmen Indigo-Reisen sein Contact-Center mit CAESAR neu aufgebaut hat.

Viel Spaß beim Lesen – und bis bald bei CASERIS!

Ihr

In dieser Ausgabe

- News aus der CASERIS Entwicklung
- Vorstellung des CAESAR Attendant
- CAESAR Schulungen 2011
- Neustrukturierung des CASERIS Services
- Referenzbericht: Contact-Center-Software bei der Indigo Reisen GmbH



News aus der Entwicklung

Entwicklungsumgebung umgestellt

Mit dem neuen Jahr hat CASERIS eine neue Entwicklungsumgebung eingeführt: Die Codeverwaltung erfolgt nun über den Microsoft Team Foundation Server (TFS), das Entwicklungsframework wurde auf Visual Studio 2010 umgestellt. „Das neue System ermöglicht uns eine vollständige 64-Bit-Portierung unserer Anwendungen. Zusätzlich können wir Entwicklungen schneller realisieren, testen und verwalten. Das neue System erweist sich als sehr zuverlässig und bietet alle Funktionen für die gleichzeitige Entwicklung von Projekten mit größeren Entwicklungsteams“, erläutert Entwicklungsleiter Philippe Quéméner die Entscheidung.

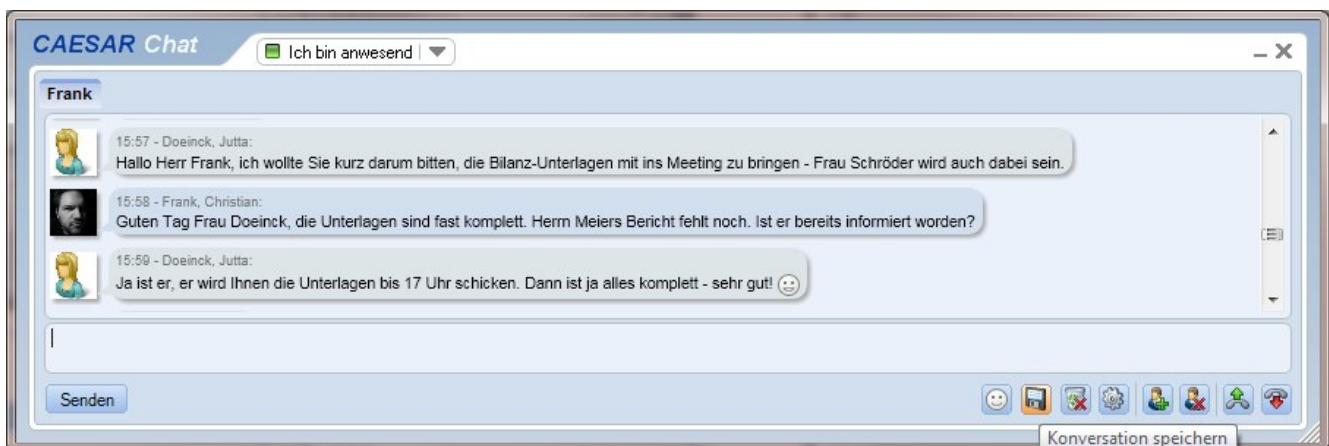
CAESAR Contact Center goes Lync

Aktuell arbeitet das CASERIS-Entwicklerteam an einer Integration des CAESAR Contact Centers in eine Microsoft-Lync-Umgebung. Ziel dieser Entwicklung ist es, verschiedene Contact-Center-Funktionen wie die Anmeldefunktion, die Rufverteilung, die E-Mail-Verteilung und erweiterte Statistiken direkt im Lync-Client verfügbar zu machen und den Anwendern eine maximale Funktionalität in der gewohnten Umgebung zu bieten.

Feature Pack 2 kommt im Sommer 2011

Anfang des dritten Quartals erscheint das Feature Pack 2 für die CAESAR-Version 2010. Wesentliche Neuerungen sind:

- Nach Installation des Feature Packs 2 sind CTI-Exchange- und Universalclient in der 64-Bit-Version verfügbar.
- Der CTI-Client bietet nun eine erweiterte Chatfunktion mit überarbeitetem Design und Speicherung des Chatverlaufs.
- Die erweiterte Statistik-Funktion der Contact-Center-Software ermöglicht eine konsolidierte Gruppenübersicht: Mehrere Agenten-Gruppen (bspw. Vertrieb Nord, Vertrieb West ...) können gesammelt betrachtet und direkt verglichen werden.
- Rufkategorisierung mit dem Contact-Center-Client: Die im Gespräch gewonnenen Informationen können direkt im Contact-Center-Client in einer frei definierbaren Maske hinterlegt werden und sind bei folgenden Anrufen automatisch verfügbar. Zudem sind sie sowohl für statistische Zwecke nutzbar als auch über eine XML-Schnittstelle in eine CRM-Anwendung übertragbar.



Neuer Look und die Möglichkeit, den Chatverlauf zu speichern: Der CTI-Client bietet erweiterte Chat-Funktionen.

Support für die guten Seelen

CAESAR Attendant macht Telefonzentralen effizienter

Die Mitarbeiter in der Telefonzentrale gelten als top informierte „gute Seelen“ eines Unternehmens – aber bei den wachsenden Unternehmensstrukturen ist es kaum möglich, alle Mitarbeiter zu kennen und zu wissen, wann, wie und wo ein Mitarbeiter zu erreichen ist. Um den „guten Seelen“ eine zeitgemäße Unterstützung für ihre Arbeit zu bieten, hat CASERIS mit der Attendant-Softwarelösung einen modernen, intuitiv bedienbaren Vermittlungsarbeitsplatz entwickelt, der die Arbeit in Telefonzentralen ohne lange Einarbeitung deutlich effizienter und komfortabler macht.

Der Vermittlungsprozess

Ein eingehender Anruf erscheint im Wartefeld der Softwarelösung. Dank Anbindung an die Firmenadressbücher wird die Rufnummer direkt aufgelöst: Der Mitarbeiter in der Telefonzentrale sieht also, wer anruft und kann den Anruf mit persönlicher Begrüßung entgegen nehmen.

Die Vermittlung an den richtigen Ansprechpartner erfolgt ebenso leicht: Durch eine intelligente Suchfunktion kann der Vermittler schnell den richtigen Ansprechpartner inkl. möglicher Vertreter finden, sehen, ob dieser verfügbar ist und durchstellen. Der Vermittlungsprozess kann alternativ durch Rufnummereingabe oder Klicken einer Kurzwahl-Taste erfolgen. Für große Telefonzentralen mit mehreren Arbeitsplätzen bietet der Attendant eine Mehrplatz-Version. Die Verteilung eingehender Anrufe kann in der Mehrplatzversion nach einem festgelegten Verfahren auf Basis der Agenten-Skills, der Auslastung der Mitarbeiter und der Funktion „Last Agent Called“ erfolgen.

Durch die nahtlose Integration mit CAESAR CTI kann der Vermittler parallel zum Gespräch mit dem gewünschten Gesprächspartner per Chat in Kontakt treten. Die zugrundeliegende Technologie des

Technische Details zum Attendant

- Mehrplatz-/Einzelplatz-Version
- Unabhängig von TK-Anlage und Groupware-System
- Windowsbasiert
- Tastatur-/Touchscreen-optimiert
- Integriertes Präsenzmanagement, Kalenderzugriff
- Anbindung an CRM-, ERP- und Firmenadress-Systeme zur automatischen Anrufer-Erkennung und Vermittlungspartner-Suche
- Ausstattung optional: Wartefelder, IVR, zeitabhängige Steuerung des Systems



Intuitive Bedienbarkeit und eine übersichtliche Anruferdokumentation zeichnen den Attendant aus.

CAESAR Contact Centers bietet Statistikfunktionen sowie Live-Monitoring der aktuellen Vermittlungszustände. Im Anruferjournal werden die Vermittlungsprozesse dokumentiert. Auch die Verweildauer eines Anrufers in der Warteschleife wird so transparent.

Der Attendant ist interessant für Sie?

Im Rahmen einer Live-Demo stellen wir Ihnen die Attendant-Lösung gerne persönlich vor.

Sprechen Sie uns einfach an unter 02402 7654-321 oder schreiben Sie an info@caseris.de.

CAESAR Schulungen 2011

Volle Software-Funktionalität nutzen

Wir möchten, dass Sie den größtmöglichen Nutzen aus unseren Software-Produkten für Ihr Unternehmen ziehen. Da die CAESAR-Produktpalette sehr vielseitig und multifunktional ist, bieten wir nun ein maßgeschneidertes Schulungsprogramm, das individuell auf die Anforderungen der Anwender, der Administratoren und auf die Ausbildung unserer Partner zugeschnitten ist – damit Sie die ganze Leistungsfähigkeit der Software nutzen können.

Das modulare CAESAR-Schulungskonzept ermöglicht die punktgenaue Ausbildung Ihrer Mitarbeiter. Die Ausbildung erfolgt an dem für Sie relevanten Mailsystem, der Fokus liegt auf den CAESAR-Produkten, die im eigenen Unternehmen oder bei der zu betreuenden Klientel eingesetzt werden.

Kundenschulungen

Es gibt sowohl Teach-the-Teacher-Schulungen als auch komplette Belegschafts-Schulungen, je nach Anforderung und Bedarf zugeschnitten auf den Umfang der verwendeten CAESAR-Infrastruktur. Vor

allem auf Grund des täglichen Umgangs mit CAESAR-Produkten wird der Return on Investment (ROI) der Schulungsmaßnahmen sowohl für Unternehmer als auch für Anwender schnell spürbar.

Partnerschulungen

Zusätzlich zu den Angeboten für Kunden-Unternehmen bieten wir Seminarmodule für CASERIS-Partner an, damit sie eigene Kunden selbstständig von der Konzeption über die Installation bis zum Second-Level Support betreuen können. Es gibt Grundlagen-Kurse und darauf aufbauende Weiterbildungen zu weiteren Funktionen und Trouble-shooting-Techniken. So können die aufgebauten Grundlagen zunächst vertieft und anschließend ausgebaut werden.

Den gesamten Schulungskatalog sowie die Schulungstermine finden Sie auf unserer Website unter: www.caseris.de/schulungen.html Zudem organisieren wir für Sie individuelle Schulungen auf Anfrage, Ihr Vertriebsberater informiert Sie gerne persönlich.

Schulungstermine

- 10. bis 12. 5 2011: CAESAR Installation & Configuration Manager – UC Microsoft Exchange (CAESAR ICM-UC E)
- 27.6. bis 1.7.2011: CAESAR Contact Center – Certification
- 11. bis 15.7.2011: CAESAR Installation & Configuration Professional – UC Microsoft Exchange (CAESAR ICP-UC E)
- 30.8. bis 1.9.2011: CAESAR Installation & Configuration Manager – UC Microsoft Exchange (CAESAR ICM-UC E)



Die vorhandene Schulungsinfrastruktur bietet einen konstruktiven und entspannten Rahmen für die Weiterbildung.

Mehr Transparenz im Service

CASERIS optimiert Prozesse

Schneller, besser, transparenter – das sind die Ziele, die CASERIS sich 2011 für den Bereich Service gesetzt hat. Die Lösung: ein webbasiertes Ticket-System mit Kundenportal. Was genau passiert und welcher Nutzen dahinter steckt, lesen Sie im Interview mit unserem Leiter Service und Administration Dirk Janßen.

Herr Janßen, wie viele Service-Anfragen haben Sie durchschnittlich im Monat?

Durchschnittlich haben wir pro Monat etwa 1.000 eingehende Anrufe und etwa 600 bis 700 Service-Anfragen per E-Mail, die wir mit einem 12-köpfigen Service-Team bearbeiten. Diese Zahlen sind in den vergangenen Jahren nur leicht angestiegen, jedoch werden die installierten Projekte zunehmend komplexer und somit auch die Service-Anfragen - mit der Folge, dass die Bearbeitung einer Anfrage durchschnittlich mehr Zeit in Anspruch nimmt.

Welche Neuerungen plant CASERIS im Bereich Service?

Wir implementieren gerade ein neues, webbasiertes Kundenportal, das unsere Service-Prozesse für Kunden transparenter und nachvollziehbarer macht. Nach dem Einloggen kann der Kunde sehen, wer aus unserem Service-Team sich um seine Anfrage kümmert und welchen Bearbeitungsstatus sein Ticket hat. Das Ticket-System erfasst alle Anfragen automatisch, teilt sie einem Bearbeiter zu und hält den Bearbeitungsverlauf fest. So kann eine schnelle und zuverlässige Bearbeitung gewährleistet werden. Zudem wird es im Portal einen Self-Service-Bereich geben. Standard-Fragen werden hier im Bereich FAQ beantwortet, so dass der Kunde bei kleineren Herausforderungen schnell selbst eine hilfreiche Lösung finden kann.



Dirk Janßen leitet das 12-köpfige Serviceteam bei CASERIS.

Welchen Nutzen bietet das neue System für die Kunden?

Eine höhere Erreichbarkeit, schnelleren Support, bessere Nachvollziehbarkeit der Prozesse, mehr Bearbeitungs-Transparenz und Hilfe zur Selbst-Hilfe. Zudem können wir durch das neue System Reibungsverluste bei der Übergabe verringern.

Wann wird das Portal zugänglich sein?

Wir befinden uns schon in einer vielversprechenden Testphase und bauen den Self-Service-Bereich auf. Das Portal wird in der zweiten Jahreshälfte für unsere Kunden zugänglich gemacht. Detaillierte Infos gibt es rechtzeitig zur Einführung.

Kundenservice bei CASERIS

■ So erreichen Sie unser Service-Team:

CASERIS Service-Hotline: 02402/7654 294
Service-Fax: 02402/7654 8294
E-Mail: service@caseris.de

Erreichbarkeit per Email: rund um die Uhr 24x7x365

Telefonisch: Mo-Do 8.00 bis 16.00 Uhr
Freitag 8.00 bis 14.00 Uhr

■ Besondere Service Level Agreements sowie erweiterte Bereitschaftszeiten sind auf Anfrage möglich

■ Die Supportfall-Bearbeitung erfolgt direkt durch hochqualifizierte CASERIS-Serviceingenieure

Online-Reisebüro mit Rundum-Betreuung

Contact-Center-Software bietet Rahmen für exzellenten Kundenservice

Persönliche Betreuung wird beim Touristik-Unternehmen Reisegeier groß geschrieben: Ziel des Unternehmens ist es, die Vorzüge des Internets mit der kompetenten Beratung eines Reisebüros zu kombinieren. Im Webauftritt können Kunden rund um die Uhr stöbern. Die Reiseexperten möchten ihren Kunden zudem im gesamten Kaufprozess als Berater und Ansprechpartner zur Verfügung stehen – sowohl telefonisch als auch per Fax und E-Mail.

Wie schafft man das bei hunderten Anrufen, unzähligen E-Mails und Faxen täglich? „Wir haben uns für eine innovative Contact-Center-Lösung entschieden, die uns durch ihre ausgezeichneten Monitoring-Möglichkeiten, die intuitive Bedienbarkeit und einfache Anpassbarkeit an Veränderungen in unseren Prozessen überzeugt hat“, so Norbert Giehler, Geschäftsführer der Indigo Reisen GmbH, der Reisegeier angehört.

Hohe Erwartungen an neue ITK-Landschaft

Seit 2001 ist das Unternehmen bereits erfolgreich am Markt. So erfolgreich, dass 2010 ein Umzug in neue Geschäftsräume anstand – und damit auch die Erneuerung der ITK-Systemlandschaft. Für Kunden erreichbar sein, schnell reagieren, persönlich betreuen und gleichzeitig die Serviceprozesse transparenter machen, die Informationskanäle zum



Reisegeier.de

Reisegeier.de ist ein Unternehmen der Indigo Reisen GmbH

Kunden gezielter gestalten, die Mitarbeitermotivation steigern und Optimierungspotenziale aufspüren: Die Liste der Ziele des Reiseunternehmens war weder kurz noch anspruchlos.

Kundendatenbank: Ihr Flug nach Barcelona ist für Sie gebucht. Wie gestern versprochen, sind Ihre Reiseunterlagen heute in den Versand gegangen. Ich leite Ihnen die Infos gerne direkt per E-Mail weiter.“ Die

Indigo Reisen – Das Projekt auf einen Blick

- Ziele:
Aufbau einer neuen ITK-Systemlandschaft, die einen optimalen Kundenservice ermöglicht
- Lösung und Umsetzung:
Implementierung einer neuen TK-Anlage inkl. Contact-Center-Software, Anbindung an bestehende Unternehmensdatenbanken, Konfiguration entsprechend den Kundenanforderungen, Mitarbeiterschulungen zum Umgang mit der Software
- Nutzen:
Erhöhung der Erreichbarkeit, Steigerung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit, Identifizierung von Effizienzpotenzialen

Als Generalauftragnehmer für die neue ITK-Infrastruktur übernahm die Telekom Deutschland GmbH, Niederlassung Leipzig, dieses Projekt. Nach einer Bestandsaufnahme waren die Anforderungen an eine neue IT-Infrastruktur schnell definiert, zusammen mit Prozessabläufen wurden diese in einem Pflichtenheft festgehalten. Um die Anforderungen zu erfüllen, fiel die Wahl auf eine Siemens-TK-HiPath-Anlage. Bei der Contact-Center-Software entschied sich die Firma Indigo Reisen für die Lösung „CAESAR“ der CASERIS GmbH. Die hier zum Einsatz gebrachte IP-Technologie bietet Zukunftsperspektiven und kann entsprechend der ambitionierten Wachstumspläne von Reisegeier schnell erweitert werden.

Vom Agenten zum Kundenwunsch-Erfüller
„Guten Tag, Frau Maier! Schön, dass Sie anrufen. Ich schau kurz in unsere

Service-Mitarbeiterin von Reisegeier lächelt zufrieden: Seit Einführung der Contact-Center-Software bekommt sie sofort alle wichtigen Infos und die Kontakthistorie zum Anrufer direkt auf ihrem Bildschirm angezeigt, kann den Anrufer mit Namen begrüßen und Kundenwünsche schnell erfüllen. Die eingehenden Nachrichten – egal, ob Anruf, E-Mail oder Fax – werden an den Contact-Center-Server geleitet. Dieser hat eine Anbindung an die vorhandene CRM-Datenbank sowie an die Firmenadressbücher und kann dort bereits vorliegende Kundeninformationen abrufen. Gleichzeitig erfolgt über den Server die Erfassung und Journalierung der Anfragen. Die eingehenden Medien können nun nach frei definierbaren Regeln, bspw. nach Inhalt, Absender, Anhang, Empfänger usw., automatisch an die passende Mitarbeitergruppe verteilt werden. Innerhalb einer Agentengruppe kann die Verteilung ebenfalls nach verschiedenen Kriterien wie

Impressum

CASERIS
■ ■ ■ Unified Communication

CASERIS GmbH
Stefan Preuß, Geschäftsführer
Am Birkenfeld 1-3
52222 Stolberg
V.i.S.d.P.: Jutta Doeinck

Kontakt:
Telefon: +49 2402 7654 321
Fax: +49 2402 7654 567
E-Mail: info@caseris.de
Internet: <http://www.caseris.de>

Registergericht: Amtsgericht Aachen

Handelsregister-Nr.: HRB 14758

