



PRODUKTINFORMATION

CAESAR.2021

Live Chat

Der direkte Draht zum Kunden

Einfach, schnell, direkt: Live Chat im Kundenservice

Kurze, konkrete Kundenfragen im Chat beantworten:
Einfach erledigt mit unserer Live-Chat-Lösung.

Profitieren Sie von diesen Vorteilen:

- Livechat ist ein schneller, direkter Service-Kanal für Ihren Kundenservice
- Eingebunden in die Website
- Konkrete Kunden-Fragen, konkrete Antworten
- Self-Service statt Wartezeiten
- Effizienter Ressourceneinsatz dank Textbausteinen
- Mehrere Konversationen parallel pro Agent
- Intuitives Agenten-Interface für minimalen Schulungsaufwand

Web-, Voice- & Audiochat via WebRTC

Live Chat-Anfragen (Text, Audio, Video) können von Kunden über eine Website gestartet, an qualifizierte Agenten weitergeleitet und direkt im Client beantwortet werden inkl. Desktop-Sharing.

Intuitives UI

Modern, logisch angeordnet, fokussiert: Klare Strukturen, stringente Userführung und intuitive Bedienbarkeit unterstützen den User optimal in seinen Arbeitsabläufen.

Dashboard & Statistiken

Ausführliche Statistiken für alle Kanäle (Anrufe, E-Mails, Live Chat) sowohl Inbound als auch Outbound stehen zur Verfügung. Das Dashboard zeigt alle relevante Werte.

Monitoring

Echtzeit-Monitoring für alle Kommunikationskanäle. Angezeigt werden sowohl die Kundenanfragen, die belegten Ressourcen als auch der Status und die Bereitschaft der Agenten.

Sicherheit

Die Kommunikation zum CAESAR Contact Center erfolgt verschlüsselt. Eine mehrstufiges Berechtigungsverfahren inkl. 4-Augen-Prinzip steuert den Zugang zu den Betriebsdaten.



CAESAR Live Chat bietet folgende Funktionen für den integrierten Kundendialog:

- Text-Chat
- Audio-Chat
- Video-Chat
- Desktop Sharing
- Datei Download
- Datei Upload
- Textbausteine
- Survey (frei konfigurierbar)
- Persistent Chat
- Chatbot-Integration
- Interface zur KI-Unterstützung
- Anpassung des grafischen Interface

Leistungsmerkmale

Der Agent sieht, über welche Webseite der Chat aufgerufen wurde und ob bereits ein Chat mit einem anderen Mitarbeiter stattgefunden hat. Er sieht ebenso den Chatverlauf und ggf. weitere Kontakte über das CAESAR Contact Center z. B. Anrufe, Anfragen im Anfragemanagement etc. (360 Grad Ansicht im TIMIO), der Rückruf über Telefon ist möglich.

Chatkonversationen können gespeichert und archiviert werden. Dank des Live-Monitorings und der statistischen Auswertung aller Prozesse haben Sie jederzeit im Blick, wie hoch das Serviceaufkommen ist und können Trends erkennen. Rückfragen, Weiterleitungen oder einen Kollegen hinzuziehen: dank schneller Unterstützung kann die Service-Qualität weiter gesteigert werden.

WhatsApp-Integration

Der Kunde stellt seine Anfrage über WhatsApp, die eingehenden Anfragen werden über das CAESAR Contact Center bearbeitet. Die WhatsApp-Lösung ist als Stand-Alone-Modul verfügbar und kann auch in ein bestehendes Contact Center System integriert werden. Zudem ist sie durchgehend cloudfähig.

Chatbots

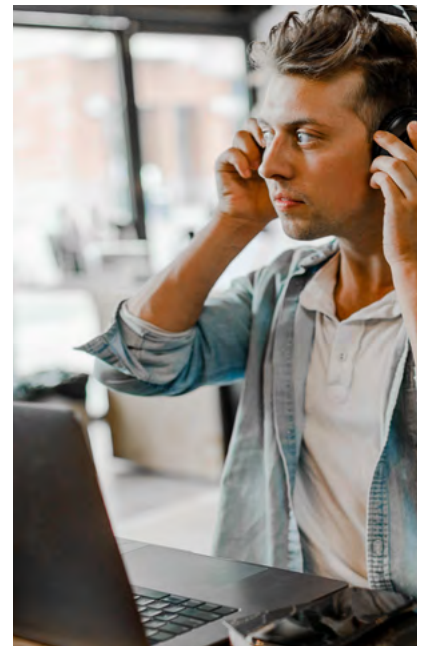
Chatbots können als Standalone-Lösung oder im Mischbetrieb mit Agenten genutzt werden und tragen zusätzlich zur Entlastung Ihrer Service-Agenten bei.

Regelbasierter Chatbot

Ideal für die Nutzerführung in Beratung, Service und Kundengewinnung: Regelbasierte Chatbots sind besonders für häufig wiederkehrende Anfragen geeignet.

KI-gestützter Chatbot

Im Gegensatz zu regelbasierten Bots sind KI-basierte Bots optimal zur Führung freier Konversationen mit dynamischer Nutzerführung. Die Integration KI-gestützter Chatbots erfolgt über die Anbindung externer Plattformen für künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen (ML), z. B. Google Dialogflow, Microsoft Bot Framework, AWS Chatbot.



#DIGITAL WORKPLACE #DEINTEAM BRAUCHTDAS

 **Follow Us**

© 2022 CASERIS GmbH | Technische Änderungen vorbehalten | Stand: 08-2022 | CAESAR2021_LiveChat.pdf

CASERIS GmbH
Am Birkenfeld 1-3
52222 Stolberg

Fon +49 2402 7654 321
E-Mail info@caseris.de
Livechat www.caseris.de

Follow Us
XING[®]
Linked 