

## Kommunikation ganz einfach Das multimediale Contact Center von CAESAR



[12.07.2010] Mit der multimedialen Contact Center Lösung von CAESAR steigern Sie die Effizienz und die Wettbewerbsfähigkeit Ihres Unternehmens, durch die bessere Erreichbarkeit Ihrer Mitarbeiter und der schnellen Vermittlung zum richtigen Ansprechpartner. Erhöhen Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden mit der Contact Center Lösung von CAESAR.

Das CAESAR Contact Center ist eine moderne, **effiziente und einfach zu administrierende Contact Center Lösung** die sich für alle Telekommunikations-Schnittstellen Ihres Unternehmens eignet. Eingehende Anrufer werden, mit vorhandenen Informationen aus der Unternehmens-Datenbanken zum Anrufer, angezeigt und können dadurch sehr leicht qualifiziert und an die entsprechenden Mitarbeiter verteilt werden. Der Contact Center kann mit Outlook verbunden werden, so dass alle Kalendereinträge zu jedem Mitarbeiter sofort ersichtlich wird. Auch Präsenzinformationen der Kollegen oder alternative Kommunikationsmöglichkeiten zu den Kollegen, wie E-Mail oder Chat werden sehr übersichtlich dargestellt. Darüber hinaus kann die Telefonzentrale durch eine Sprachsteuerung oder eine virtuelle Zentrale ausgebaut werden, um durch automatisierte Regelungen den richtigen Ansprechpartner zu vermitteln.

Mit dem modular aufgebauten System kann jeder Bedarf eines Contact Centers im Unternehmen einfach erweitert werden. **Steigern Sie die Kommunikation in Ihrem Unternehmen** mit den modernen Kommunikations- und Contact Center Lösungen von CAESAR und SCALTEL.

Mit den folgenden Modulen wird Ihr Unternehmen jederzeit erreichbar:

- **Anrufverteilung nach Wahl – So finden Ihre Kunden den richtigen Ansprechpartner**  
Je nachdem was gewünscht ist, kann die Anrufverteilung mit und ohne Vorqualifikation, stattfinden. Bei der Vorqualifikation kann sich der Anrufer selbst mit Hilfe von Sprachsteuerung oder Tastendruck zum gewünschten Ansprechpartner weiter leiten lassen. Ist keine Vorqualifikation vorgesehen, wird anhand von definierten Regeln ein geeigneter Mitarbeiter aus einer Liste ausgewählt.
- **Mail-Verteilung – Schnelle Kundenbetreuung auch bei E-Mail, Fax oder SMS**  
Mit dem CAESAR Contact Center lassen sich nicht nur Anrufe, sondern auch E-Mails, Telefax, SMS oder Sprachnachrichten verteilen. So ist eine sichere und zuverlässige Erreichbarkeit des Unternehmens immer gewährleistet.
- **Sprachportal / Applikationsportal – Rund um die Uhr Informationsaustausch mit dem Kunden**  
Das Contact Center bietet darüber hinaus die Möglichkeit, Informationen der Kunden rund um die Uhr bereitzustellen und zu organisieren. Kunden können die gewünschten Informationen wie zum Beispiel Buchungs-, Reservierungs- und Bestellinformationen, telefonisch abfragen. Dabei wird die Information dynamisch aus einer Datenbank ausgelesen und durch einen Text-to-Speech-Konverter in Sprache umgewandelt.
- **Vermittlungsplatz oder Zentrale – Gesicherte Erreichbarkeit Ihrer Mitarbeiter bedeutet zufriedene Kunden**  
Das CAESAR Contact Center kann als Vermittlungsplatz mit oder ohne Wartefeld konfiguriert werden. Es wird eine Gruppe „Vermittlungsplatz“ oder „Zentrale“ mit einem oder mehreren Agenten eingerichtet, welche die eingehenden Anrufe erhalten und dann mit Hilfe des Computer-Telefonie-Clients an die entsprechenden Mitarbeiter vermitteln. Mit Hilfe des Telefon-Clients können die richtigen Ansprechpartner leicht gefunden, Anwesenheiten überprüft und Kunden weitergeleitet werden.
- **Sprachgesteuerter Vermittlungsplatz – hier finden Ihre Kunden automatisch den richtigen Ansprechpartner**  
Das CAESAR Contact Center kann die Funktion eines "Vermittlungsplatzes" komplett oder zeitweise übernehmen. Das System kann in Pausen, außerhalb der Geschäftszeiten oder bei Überlastung als Standard-Vermittlungsplatz eingesetzt werden. Dabei wird der Anrufer durch Sprachsteuerung an den gewünschten Gesprächspartner oder zu einem Anrufbeantworter weitergeleitet.

Mit dem Contact Center von CAESAR und dem Know-how von **SCALTEL werden Sie von allen Kunden erreicht**. Nutzen Sie die Chance noch besser für Ihre Kunden da zu sein, egal zu welcher Zeit. Wenn Sie noch weitere Fragen zum Contact Center von CAESAR haben **melden Sie sich**, wir beraten Sie gerne.