CAESAR. 2021

PRODUKTINFORMATION

CAESAR. 2021

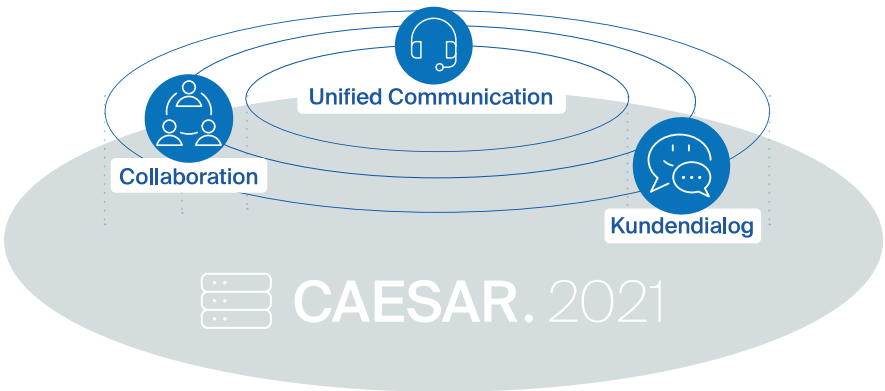
Die Highlights der neuen Version

MCA
Point of Communication

Die Highlights der neuen Version

360° Omnichannel-Kundendialog - modular, flexibel und effizient!

Mit der neuen Version CAESAR 2021 werden Kommunikation, Kundendialog und die Zusammenarbeit im Team, so eng miteinander verzahnt, wie nie zuvor. Ortsunabhängiges Arbeiten mit Mediablending für Agenten statt Medienbruch. Durchgängige Softphone-Funktionalität ist nun über alle CAESAR-Clients hinweg möglich. Unser stark verbesserter Web-Client TIMIO by CAESAR bietet nicht nur eine intuitive und moderne Benutzeroberfläche – bei unserem bereits auf Alltagstauglichkeit getesteten TIMIO, sprechen wir in diesem Fall sogar lieber von „JOY OF USE“!



Optimierte Prozesse für optimale Ergebnisse

Bei der Entwicklung der neuen Version CAESAR 2021 haben wir die Anwender zentral gestellt. Die zunehmenden Anforderungen an eine flexible Präsenz, die zunehmende Zahl der Kommunikationskanäle und -spielarten und neue Kundenanforderungen an die Kommunikationskultur machen Tools notwendig, die für effiziente Prozesse und optimale Ergebnisse sorgen.
Um eine optimale Servicequalität und die gesteckten Ziele für das Salesteam zu erreichen, haben wir CAESAR 2021 so optimiert, dass alle notwendigen Tools eng verzahnt ineinandergreifen und für den Anwender übersichtlich und leicht zu handhaben bleiben.

Ihre Vorteile:

- CAESAR ist eine modulare Multichannel-Lösung für Ihren Kundendialog
- Alle Kommunikationsdienste in einer Oberfläche
- Intuitiv bedienbare Lösung mit geringem Schulungsaufwand
- Gesteigerte Effizienz in Kundenservice und Sales bei optimierter Erreichbarkeit
- Volle Flexibilität bei niedrigen Betriebskosten
- Transparenz und Nachvollziehbarkeit für alle Kommunikationsprozesse
- Skalierbar und hochverfügbar

Übersicht der neuen Highlights

TIMIO CLIENT
Neue Benutzeroberfläche
Diktierfunktion
Desktopsharing
Multi-User-Konferenz

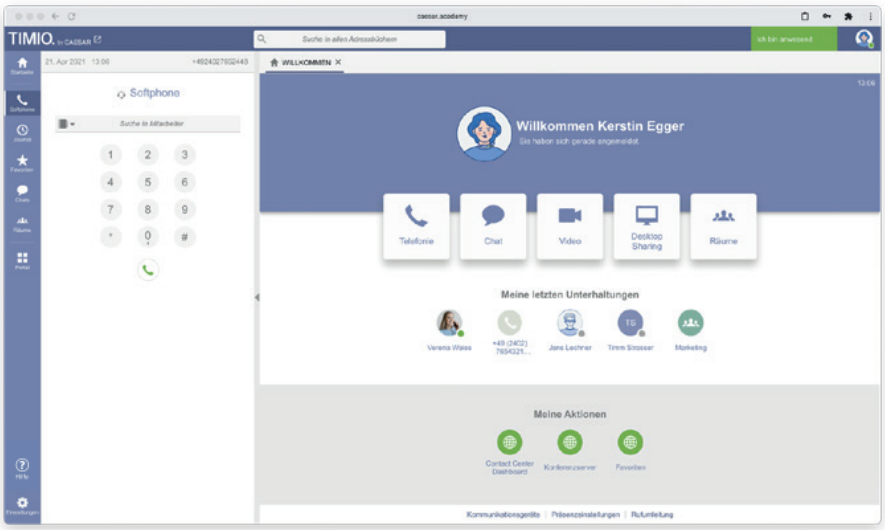
CONTACT CENTER
Multimedialer Live Chat
Chat Bots
WhatsApp Integration
Textbausteine
Outbound Kampagnen
Recording
Mediablending

WAS IST NOCH NEU?
Data Warehouse
Neue Reports
Dashboard
uaCSTA Server

TIMIO Client Highlights

Neues User Interface:

- Neue Gestaltung der Startseite
- Neue Seitenleiste zur vereinfachten Navigation
- Suchfeld für interne und externe Adressen
- Vereinfachte Bedienung des Bereitschaftsstatus
- Allgemeine UI- und Performance Optimierung



Neue Benutzeroberfläche

Die Entwicklung der Benutzeroberfläche stellt den Anwender in den Mittelpunkt. Schnelle und effiziente Abläufe, eine intuitive Bedienung und komfortable Funktionen unterstützen den User bei seiner täglichen Arbeit.
Über die neue Startseite lassen sich alle Bereiche der Anwendung direkt erreichen. Shortcuts zu den letzten Unterhaltungen, entgangenen Anrufen oder Chats bringen den User effektiv in seinen Workflow zurück. Durch eine übersichtliche Navigation lassen sich die Hauptbereiche der Anwendung sofort ansteuern. Übergreifende Funktionen, wie die Suche nach Adressen oder die Einstellung des Bereitschaftsstatus sind permanent auf der Oberfläche erreichbar.

Diktierfunktion

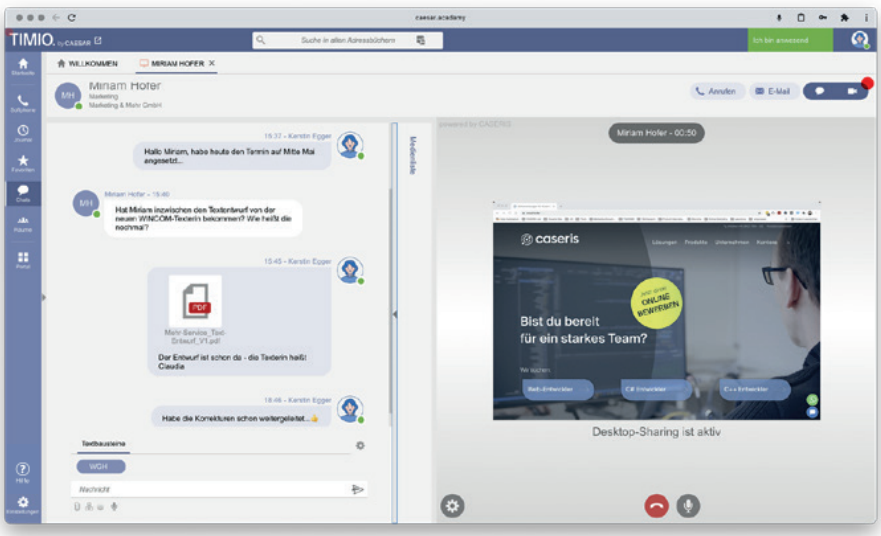
Ein praktisches Feature für den User ist die neue Diktierfunktion. Wer im Kundendialog oder im Dialog mit den Kollegen häufig die Chatfunktion nutzt, weiß den Komfort der Diktierfunktion sehr zu schätzen. So läßt sich im Fall von Kundenanfragen insgesamt schneller auf diese reagieren, was zu schnelleren Fallabschlüssen und erhöhter Kundenzufriedenheit führt.
Zusätzlich zu den Textbausteinen, sorgt **Speech To Text** für ein direktes PLUS an Effizienz.

Diktierfunktion-Unterstützung für:

- Chat, Chaträume und LiveChat
- Anfragemanagement
- Über Chrome (Google Spracherkennung)
- Über Cortana (Microsoft Spracherkennung)

Desktop-Sharing mit Audiokanal

Ortsungebundes Arbeiten, verteilte Firmenstandorte und natürlich die Arbeit im Homeoffice machen effektive Tools für eine effiziente Zusammenarbeit notwendig. Ein großer Vorteil ist es, wenn sich Collaboration-Tools innerhalb einer Anwendung nahtlos nutzen lassen, weil so der ständige Wechsel zwischen den einzelnen und unterschiedlichen Benutzeroberflächen entfällt.
Schnelles und intuitives Screen-Sharing mit Audiokanal ohne den Chatverlauf aus den Augen zu verlieren – das kann TIMIO.

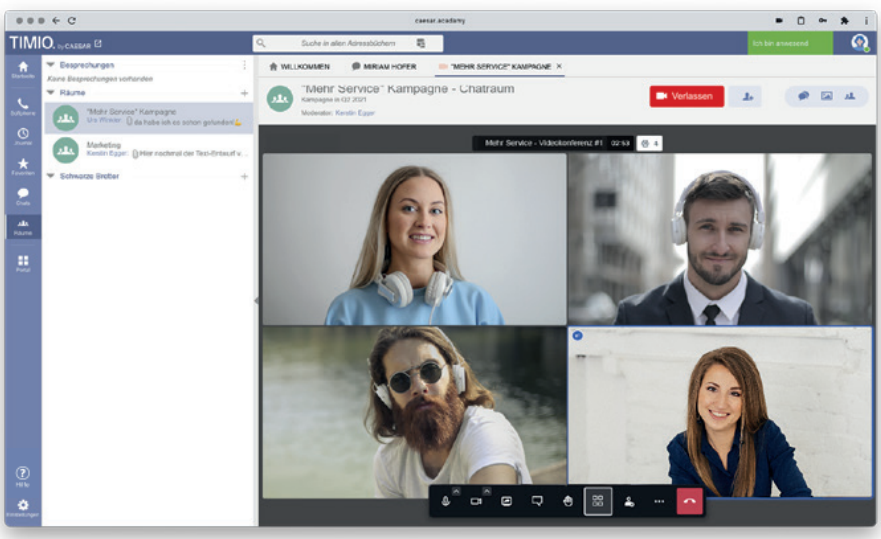


Desktop-Sharing mit Audiokanal

- Applikation teilen
- Bildschirm teilen
- Browser-Tab teilen
- Audio-Kanal ein-/abschalten

Multiuser-Videokonferenz: für interne und externe Teilnehmer

Eine weitere wichtige Säule für Collaboration und Communication ist die Integration der Multiuser-Videokonferenz in unsere neue Software-Version. Über individuell anlegbare **Räume** lassen sich in ebenso individuellem Maße Videobesprechungen etablieren – intuitiv für den User, ressourcensparend für das Unternehmen und umweltschonend obendrein.



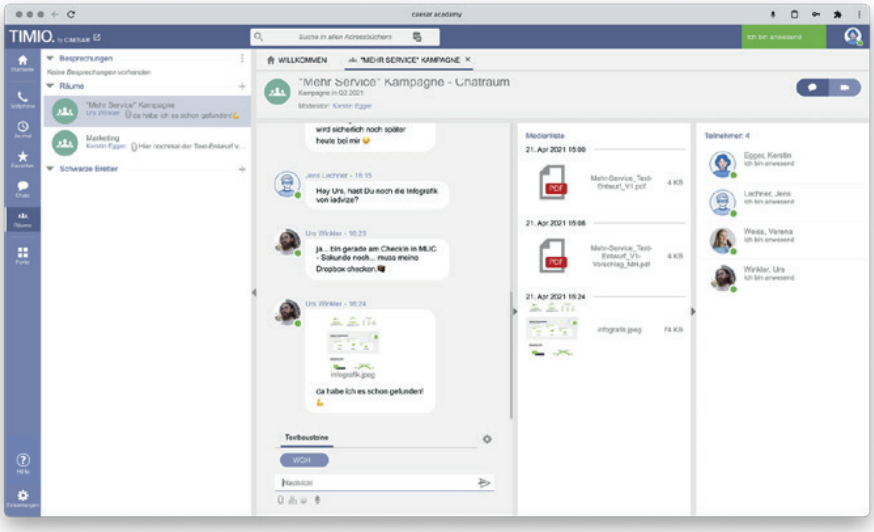
Multiuser-Videokonferenz

- Multiuser-Videokonferenz basiert auf Jitsi
- Unterstützung auch für private Jitsi-Plattform
- Für interne und externe Teilnehmer
- Nahtlose Integration in TIMIO und CAESAR
- Adhoc Videokonferenz
- Geplante Videokonferenzen mit Einladungen
- Nahtlose Integration in CAESAR Chaträumen

Räume für die interne Kommunikation - in TIMIO und CAESAR 2GO

Die interne Kommunikation ihrer Teams lässt sich bequem über die **Räume** in TIMIO organisieren. Einfach einen offenen Raum mit Teilnahmemöglichkeit für alle TIMIO-Kollegen anlegen oder Kollegen individuell einem geschlossenen Raum hinzufügen bzw. einladen und schon kann es los gehen. Gruppen-Chat, Videokonferenz mit Desktop-Sharing, Medienleiste und Teilnehmer-Board.

Über die Mobile-App CAESAR 2GO können Kollegen, die unterwegs sind auch an den Gruppen-Chats teilnehmen und Medien als Anhang hinzufügen.



Collaboration - Räume in TIMIO

- offene Räume (Einladung an alle)
- geschlossene Räume
- Gruppen-Chat
- Videokonferenz & Desktop-Sharing
- Medienleiste
- Teilnehmer-Board
- CAESAR 2GO Integration (Gruppen-Chat)

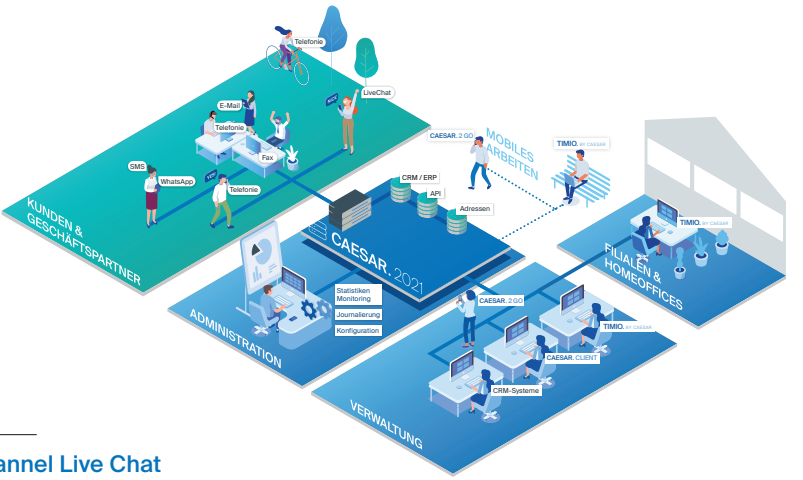
Schulungsvideos und Quickquides - ONLINE

Um Ihnen den Start mit TIMIO by CAESAR leicht zu machen, bieten wir Ihnen kurze Tutorial-Videos an, die pragmatisch die ersten Schritte mit TIMIO erklären. Ergänzt werden diese durch übersichtliche Quick-Guides, in denen die wichtigsten Funktionen knackig vorgestellt werden. TIMIO-Anwender erreichen die neue Online-Hilfe mit einem Klick auf den Hilfe-Button unten links in der Aktionsleiste.

Online-Hilfe

- 1-Click
- kurze Schulungsvideos
- übersichtliche Quick-Guides

Contact Center Highlights



Multichannel Live Chat

Den Kundendialog individuell auf den Lifestyle und die Präferenzen des Kunden zuschneiden: Mit der Integration von WhatsApp, Live Chat und Chat Bots in den Kundenservice kein Problem. Und der Serviceagent? Wird unterstützt durch Textbausteine, Standardantworten und Dokumentation. Dank der intuitiven Benutzeroberfläche kann er ohne Schulung direkt loslegen.
Mit dem neuen Multichannel Live Chat bieten Sie Kunden auf Ihrer Unternehmenswebsite die Möglichkeit den präferierten Kommunikationskanal zu wählen: Audio, Video, Text oder Desktop-Sharing sowie während der Session den Kanal nahtlos zu wechseln. Daraus ergeben sich neue Möglichkeiten für Ihren Kundenservice, zumal dem Dialogpartner eine Upload-Funktion zur Verfügung steht.

Und die Integration in die Website? Nachdem die entsprechenden Parameter in der Contact Center Adminstration vorgenommen wurden erhalten Sie an dieser Stelle ein Java-Script-Snippet, das per Copy and Paste in die Website eingebunden wird. Das kann Ihr Web-Entwickler mühelos und schnell realisieren.

Die neuen Live Chat Highlights

- LiveChat Client mit Text, Audio, Video und Desktop-Sharing zur Integration eines Kundendialogs in die Unternehmenswebseite
- Nahtloser Übergang zwischen den verschiedenen-Medientypen
- Upload-Funktion für den Dialogpartner
- Survey (Zufriedenheitsumfrage)
- Gruppenbasierte Textbausteine nach Themen sortiert
- Einfache Integration in die eigene Homepage

Chatbots

CASERIS ermöglicht die Implementierung von Chatbots für den Livechat. Ein Chatbot ist ein textbasiertes Dialogsystem, dessen Interaktionen in einem Online-Chat denen mit einer echten Person ähneln.
Die Bandbreite an Einsatzszenarien reicht von regelbasierten Lösungen für repetitive Interaktionen und Standardanfragen bis hin zu komplexen Lösungen mit KI-Anbindung. Eine Fallback-Lösung mit Verbindung zum echten Mitarbeiter ist in beiden Fällen jederzeit möglich.

Chatbot Highlights

Regelbasierte Chatbots

- JSON-basierte Konfiguration
- Umfangreiche UI-Elemente (Text, Bilder, Karussell)
- Weiterleitung an Agenten möglich
- Anbindung von Skripten möglich

Programmierte Chatbots

- Integrierte PHP-Entwicklungsumgebung

Schnittstellen

- Anbindung an KI-Plattform möglich
- Datenbankabfragen möglich (z. B. CRM)
- Anfragen an Web-Services möglich

Nutzen Sie Chatbots für die Vorqualifizierung Ihrer Kunden:

- Fallback z.B. außerhalb der Geschäftszeiten
- Self-Service rund um die Uhr
- Kundenführung durch vorgefertigte Routen
- Automatisierte Datenabfrage
- Agentenauswahl je nach Kundenantworten
- Datenbankabfrage auf Basis der Kundenantworten
- Agent kann Bot-„Gespräch“ einsehen

WhatsApp Highlights

- Native Anbindung an WhatsApp über Provider
- Als Contact Center Kanal erreichbar
- Mehrere Unterhaltungen pro Agent möglich
- Empfangen und Versenden von Texten, Bildern und Videos
- Antworten mit vorgefertigten Textbausteinen und URL`s möglich
- Revisionssichere Protokollierung der Unterhaltungen
- Dashboard und Statistiken

Textbausteine Highlights

- Als Contact Center Ressourcen verfügbar
- Zur Beantwortung Live Chat-Anfragen
- Zur Beantwortung WhatsApp-Anfragen
- Kategorisierung möglich
- Pro Gruppe konfigurierbar

WhatsApp Integration

Kunden können WhatsApp als Servicekanal nutzen, um Unternehmen über die beliebte Chat-Lösung zu kontaktieren. Die so eingehenden Anfragen können über das CAESAR Contact Center bearbeitet werden, CASERIS hat hierfür einen Connector entwickelt.
Die Anfragen gehen in das Contact Center ein und werden an einen zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet. Die Supportagenten haben dank Anbindung an Ticketsysteme und Datenbanken den vollen Durchblick: Sie sehen Tickets und Konversationen und können auf alle Interaktionen mit einem Kunden zuzugreifen, egal, über welchen Kanal sie stattgefunden haben.
So können Kundenprobleme schnell gelöst werden, ohne dass der Kunde von einer Abteilung zur anderen weitergeleitet wird oder die gleiche Frage immer wieder neu stellen zu müssen.
Ein Agent kann parallel mehrere Chatvorgänge betreuen, Emojis, Bilder, Videos und der Dokumentenversand können genutzt werden. Die Nutzung von Textbausteinen und Standardantworten wird ebenfalls unterstützt sodass wiederkehrende Anfragen schnell und effizient bearbeitet werden können.

Die WhatsApp-Lösung ist optional verfügbar und kann in ein bestehendes Contact Center System integriert werden. Zudem ist sie durchgehend cloudfähig.

Alle Chatvorgänge werden statistisch erfasst und können im CAESAR Dashboard angezeigt werden, genau wie das auch bei Anrufen, E-Mails und Video-Calls der Fall ist.

Mit der Integration von WhatsApp ins CAESAR Contact Center lässt sich das Supporterlebnis individuell auf den Lifestyle und die Präferenzen des Kunden zuschneiden.

Zentrale Textbausteine

Der Einsatz von Textbausteinen im Kundenservice ist ohne Zweifel eine effiziente Methode, die Agenten befähigt, noch schneller auf wiederkehrende Fragen zu reagieren. **Positiver Nebeneffekt:** Textbausteine stärken den konsistenten Gebrauch der „Corporate Language“ und damit den sprachlichen Wiedererkennungswert der Marke. Konsequenterweise werden Textbausteine im CAESAR Contact Center als zentrale Ressource zur Verfügung gestellt und lassen sich zur Beantwortung von Live Chat- und von WhatsApp-Anfragen kategorisiert verwenden.

Outbound-Kampagnen TIMIO

- An- und Abmeldung an Kampagnen
- Anzeige von Zusatzinformationen
- Formularunterstützung
- Anrufqualifizierung
- Wiedervorlage-Funktion

Outbound-Kampagnenunterstützung für TIMIO Client

Mit der neuen CAESAR Version ist es nun auch für TIMIO-Nutzer möglich, den Komfort und die Leistungsstärke des CAESAR Contact Centers im Outbound-Bereich zu nutzen. Somit lassen sich Anruflisten zuverlässig abtelefonieren. Kampagnenmonitoring und Controlling in Echtzeit, wie auch umfangreiche Statistiken zur Kampagnenauswertung, zählen zu den weiteren Vorteilen. Praktische Unterstützung erfahren Sales-Teams zusätzlich durch die Einrichtung von Gesprächsleitfäden und Formularen zur Anrufkategorisierung.

3 neue Aufzeichnungsmethoden

- Aufzeichnung auf Anforderung behalten
- Aufzeichnung auf Anforderung löschen
- Aufzeichnung mit einmaligem „Start/Stop“
- Als Gruppenkonfiguration verfügbar
- Unterschiedliche Konfiguration für ein- und ausgehende Anrufe möglich

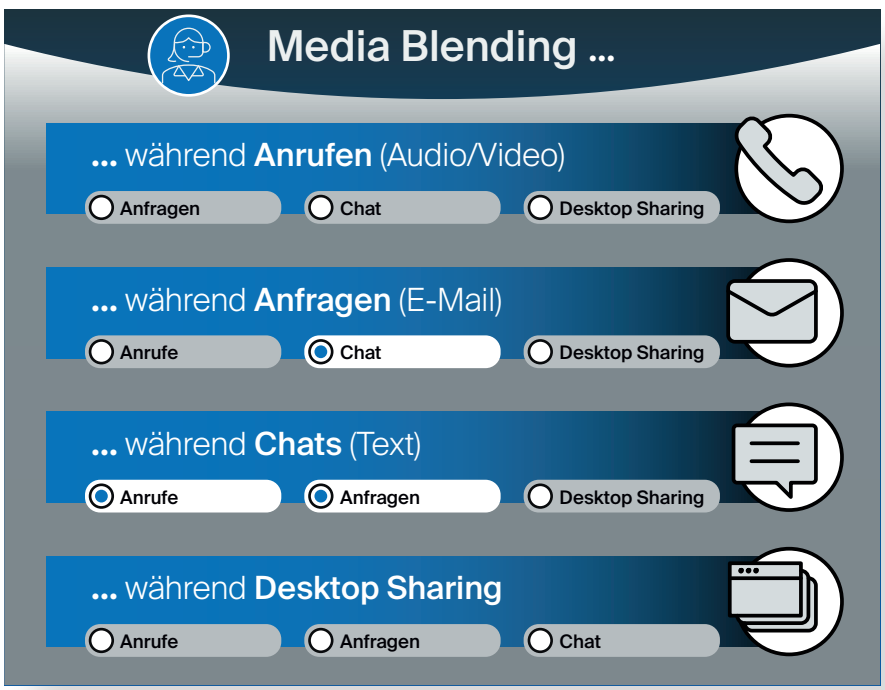
Recording

Zu den weiteren Verbesserungen unserer Contact Center Lösung zählen auch die neuen Aufzeichnungsmethoden bei der Audio-Aufzeichnung von ein- und ausgehenden Contact Center Anrufen. Die Aufzeichnungsfunktion läßt sich **nun auch in TIMIO by CAESAR** auslösen, was die Möglichkeiten beim Einsatz Ihrer Agenten in Bezug auf ortsunabhängiges Arbeiten stark erweitert. Unterschiedliche Konfigurationen für Gruppen bzw. für ein- und ausgehende Anrufe sind über die Contact Center Administration in gewohnt einfacher Weise möglich.

Mediablending für Contact Center Agenten

Mit den Einstellungen für das neue Mediablending (Mischung von Anfragen aus unterschiedlichen Kanälen) legen Sie ohne Mühe fest, auf welchen Kanälen ein Agent angesprochen werden kann, während er bereits die Anfrage eines anderen Kanals bearbeitet. Diese Einstellungen können pro Agent oder Agentengruppe konfiguriert werden.

Legen Sie fest, auf welchen Kanälen ein Agent angesprochen werden kann, während er bereits einen anderen Kanal bearbeitet.



Mediablending

- während eines Telefonats...
- während der Bearbeitung einer E-Mail...
- während einer LiveChat-Unterhaltung...
- während einer Desktop-Sharing Sitzung...
- ...weitere Anfragen zulassen bzw. unterbinden
- Pro Agent oder Agentengruppe konfigurierbar

Was ist noch neu?

TIMIO - TAPI Treiber

- Installation aus dem TIMIO-Client heraus
- Wählen aus Outlook oder TAPI-fähigen Windows-Anwendungen
- Wählen aus Web-Anwendungen
- Tastenkombination für Schnellwahl
- Für CTI und Softphone

CAESAR Datawarehouse

- Redesign der Journal Verwaltung (CTI und UMS)
- Zentrale Speicherung der Journale
- Zentrale Erstellung der Journaleinträge
- Dezentrale Verfügbarkeit der Journaleinträge

Neue REPORT Highlights

- Verbesserter Report-Editor
- Frei konfigurierbar: Tabellen, Kuchendiagramme, Graphen, Übersichten
- Neue Report-Darstellung: Kuchendiagramm, Balkendiagramm
- Agregationsberechnungen: Aufkommen, Auslastung,Agenten, Wartezeit

Neue Highlights für das CAESAR DASHBOARD

- Dashboard-Editor: Einzelne Elemente markieren und beliebig verschieben
- Dashboard-Editor: Copy & Paste und löschen
- Dashboard: Kuchendiagramme – frei konfigurierbar und skalierbar
- Dashboard: Agentenanzeige – Echtzeitanzeige Gesprächsdauer und Status

uaCSTA für SIP-Phone Geräte

Steuerung uaCSTA-fähiger SIP Telefone aus TIMIO und unserem CAESAR Client.

- Steuerung des Gerätes aus dem Client
- Signalisierung des Gerätstatus
- Einrichtung des uaCSTA-Servers als TK-Anlage in der CAESAR Administration
- Integration auch in das CAESAR Contact Center
- Unterstützt SIP-Telefone z.B. von SNOM oder YEALINK

caseris

#DIGITAL WORKPLACE #DEINTEAM BRAUCHTDAS

© 2021 CASERIS GmbH | Technische Änderungen vorbehalten | Stand: 09-2021 | CAESAR-2021-Neuheiten.pdf

MCA GmbH
Sankt-Jobser-Straße 49
52146 Würselen

Fon +49 2405 42158-0
E-Mail vertrieb@mca-gmbh.de