



CAESAR 2 GO

MEHR FLEXIBILITÄT BEI VOLLER FUNKTION



- + Effizienz
- + Flexibilität
- + Mobilität
- + Transparenz
- + Komfort

DIE NEUE LÖSUNG

- CAESAR 2 GO ist ein mobiler UC-Client
- Zugriff auf Unternehmensadressbücher und CRM-Lösungen mit Smartphone
- One-Number-Konzept
- Anbindung an Contact-Center-Infrastruktur für Agenten und Supervisoren
- Präsenzmanagement und Chatfunktion für optimale Kommunikation auch unterwegs

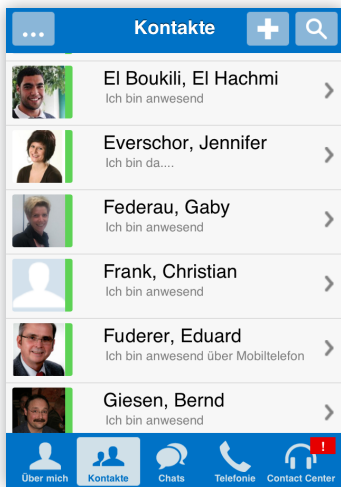
DAS SIND IHRE VORTEILE:

- standortunabhängige, mobile Nutzung der CAESAR-Infrastruktur
- volle Flexibilität und mehr Komfort für den Außendienst
- Erreichbarkeit/Bereitschaft ist transparent

DER TECHNISCHE HINTERGRUND:

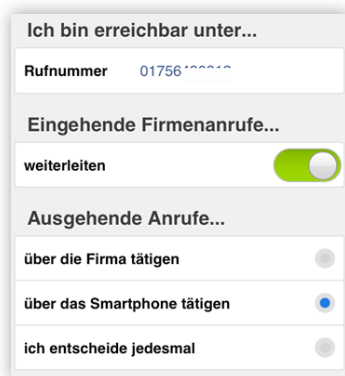
- HTML-5-basierte Web-App (native iOS-App in Vorbereitung)
- Zugriff auf CAESAR mittels WLAN | 3G
- sichere Datenübertragung: HTTP | HTTPS, VPN-fähig
- Anbindung von ODBC- und LDAP-fähigen Datenverzeichnissen

KONTAKTLISTE UND PRÄSENZMANAGEMENT



- Präsenzstatus und Contact-Center-Bereitschaft können mobil bearbeitet werden, Status wird im gesamten CAESAR-System berücksichtigt
- Bei CAESAR-Usern: Anzeige des Präsenz- und Telefoniestatus inkl. Statusinfo, ggf. Anzeige des Offline-Zeitraums
- Initiieren von SMS, Chat-Nachrichten, E-Mails und Anrufen direkt aus der Kontaktliste
- Durch Anbindung von ODBC- und LDAP-fähigen Datenverzeichnissen sowie Firmenadressbüchern und CRM-Tools kann der User unterwegs nach Kontakten suchen
- Erstellen einer individuellen, selektiven Kontaktliste (vollständiges Duplizieren von Datenbeständen nicht möglich)

FOLLOW-ME-FUNKTION: ALLES UNTER EINER NUMMER



- Follow-Me-Funktion ermöglicht die Umsetzung eines One-Number-Konzepts: Der User ist überall unter einer einzigen Nummer erreichbar
- für den Anrufer unbemerkt können eingehende Anrufe an den CAESAR 2 GO-Nutzer weitergeleitet werden
- ausgehende Anrufe können sowohl über die Mobilfunknummer als auch über die Firmenummer getätigt werden (Call-Back- oder Pass-Thru-Verfahren)
- Anrufweiterleitung vom Handy zu einer beliebigen Zielrufnummer

CAESAR 2 GO ALS MOBILER CONTACT-CENTER-CLIENT



- Bedienung des Contact Centers als Agent | Supervisor*
- CAESAR 2 GO-User werden entsprechend dem Agentenstatus bei der Medienverteilung berücksichtigt
- Supervisoren können Gruppen zuschalten oder sperren, Ansagen ändern, Rufumleitungen setzen
- Gruppenmonitoring und Statistiken mobil einsehbar

* Teilfunktionen verfügbar