

# CAESAR Contact Center

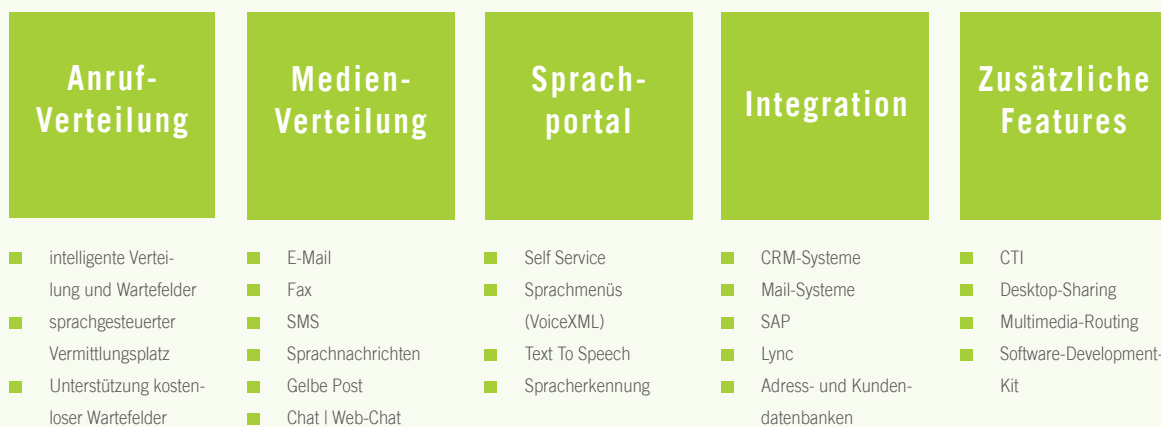
## DIE INTELLIGENTE VERBINDUNG ZU IHREN KUNDEN

### DIE LÖSUNG:

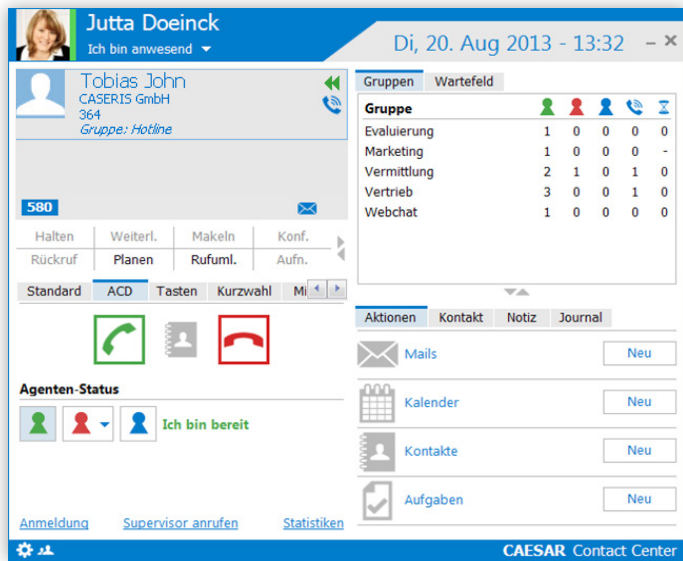
- multimediales Contact Center zur regelbasierten Anruf-/ Medienverteilung
- Anbindung externer Datenquellen zur Rufnummern-Auflösung/ Kontaktsuche direkt im Contact Center Client
- vielseitige Bedienmöglichkeiten: Desktop-Client | Mobil Client | Web Client | Integration in Lync, SAP und CRM-/ ERP-Tools
- durchdachte Features: Personaleinsatzplanung | Vermittlungsplatz | Anrufkategorisierung | Statistiken inkl. Dashboard-Funktion | Sprachportal

### DAS SIND IHRE VORTEILE:

- alle Kommunikationsdienste in einer Oberfläche
- intuitiv bedienbare Lösung mit geringem Schulungsaufwand
- Gesteigerte Effizienz und optimierte Erreichbarkeit
- volle Flexibilität bei niedrigen Betriebskosten
- Transparenz und Nachvollziehbarkeit für Service-Prozesse
- skalierbar und hochverfügbar



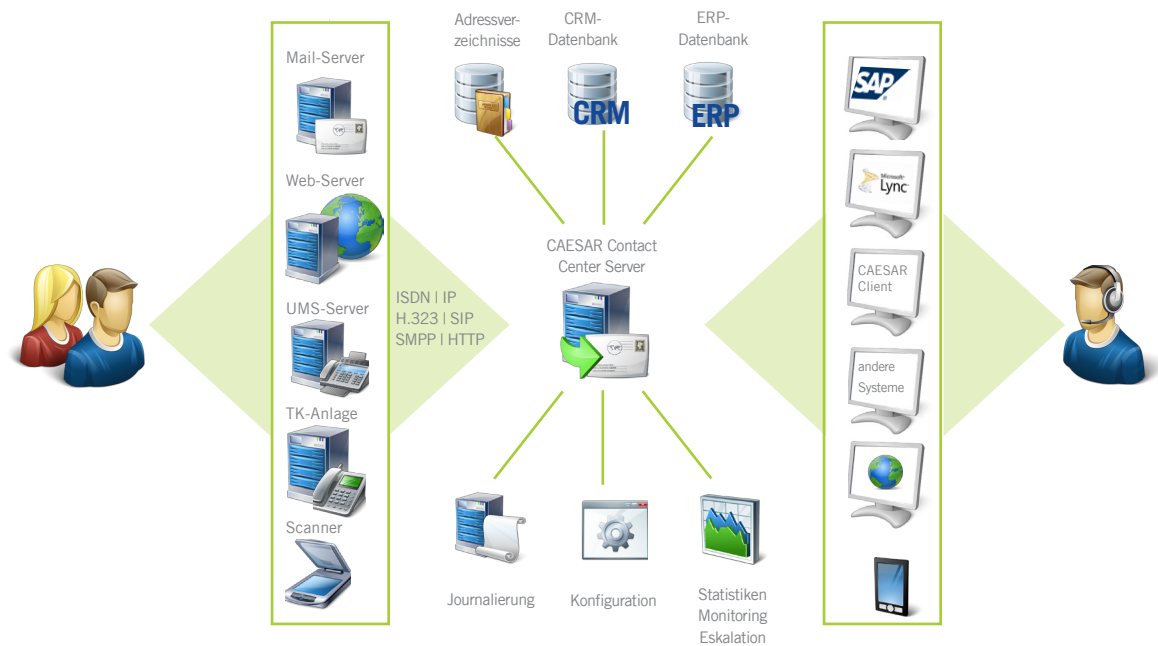
**DER CAESAR CONTACT CENTER CLIENT**



**DER TECHNISCHE HINTERGRUND:**

- für komplexe Systemlandschaften mit mehreren PBX-Typen und Standorten
- setzt auf Industriestandards wie VoiceXML, CCXML, SOAP, PHP, ODBC, SSL, TSL, LDAP, VoIP, ISDN
- tiefgehende, nahtlose Integration in vorhandene Mailsysteme
- skalierbar, redundant
- modularer Aufbau
- fortlaufende Weiterentwicklung

**SYSTEMARCHITEKTUR**



**CASERIS**  
Unified Communication

Am Birkenfeld 1-3  
52222 Stolberg  
Fon: 02402 7654 – 321  
E-Mail: info@caseris.de  
Web: www.caseris.de

Unsere Mission: Informationsaustausch in Unternehmen vereinfachen. Wir sind Hersteller und Anbieter der Unified-Communication- und Contact-Center-Lösung CAESAR und realisieren zukunftssichere ITK-Konzepte für effiziente und transparente Kommunikationsprozesse. Mit unserem Entwicklungsgrundsatz "Gutes noch besser machen" binden wir zahlreiche Groupware-, ERP- und CRM-Lösungen sowie Medien in eine ganzheitliche Kommunikationsinfrastruktur ein.

**Die innovative Verbindung zu Ihren Kunden.**

Technische Änderungen vorbehalten. Alle aufgeführten Produkt- und Markennamen sind Eigentum der entsprechenden Herstellerfirmen.