

Adressbuchanbindung

Lync 2013

Contact Center

Instant Messaging

Präsenzmanagement

Design

Usability

Vermittlungsplatz

Multimedia Routing

Desktop Sharing

## CAESAR CTI

Mobility

Statistiken

# CAESAR CTI

## EIN CLIENT FÜR ALLE FÄLLE



### DIE LÖSUNG:

- funktionale Verbindung zwischen Telefon, PC und Businessapplikationen
- Anbindung externer Datenquellen zur Rufnummernauflösung und Kontaktsuche direkt im CTI-Client
- Regelbasiertes Starten von Anwendungen und Aktionen
- Hotkey-Funktionalität, Chat, Desktop-Sharing
- professionelles Präsenzmanagement

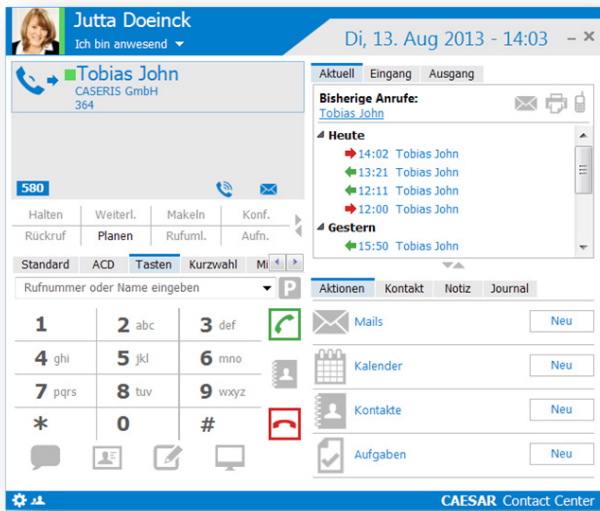
### DAS SIND IHRE VORTEILE:

- Schnelles Finden von Kontakten durch Adressbuchanbindung, Rufaufbau mit einem Klick
- Übersicht über ein- und ausgegangene sowie verpasste Anrufe inkl. Rufnummernauflösung im Telefonjournal
- Volle Flexibilität dank Webclient, Mobilclient, Softphone-Funktion und Terminalserverfähigkeit
- Gesteigerte Effizienz dank Präsenzanzeige, Telefonnotizen, Desktopsharing und Chat

### DER TECHNISCHE HINTERGRUND:

- Integration in die vorhandene Groupware
- TK-Anlagen-unabhängig
- skalierbar
- modularer Aufbau
- redundant implementierbar
- mandantenfähig
- Citrix-fähig

**CAESAR CTI-CLIENT**



- Wählen, Auflegen, Weiterleiten, Rufumleitungen setzen, Anrufe planen, Telefonjournal
- Integration von Adressbüchern, CRM- und ERP-Lösungen zwecks Rufnummern- und Namensauflösung sowie zur Suche eines Kontakts
- Wählen aus Windows-Anwendungen über Tastenkombinationen, Wahlunterstützung für TAPI-fähige Anwendungen
- Regelbasiertes Starten von Anwendungen und Aktionen
- Alles im Blick dank Partnerleiste: Anzeige der Partner inkl. Präsenz- und Telefonstatus, Rufumleitungen sowie Kalendereinträgen
- Durch ACD-Integration kann der Client Teil einer Contact-Center-Lösung werden

**PRÄSENZMANAGEMENT MIT PARTNERLEISTE**



- Präsenzstatus schnell und individuell im CTI-Client konfigurierbar inkl. Abwesenheitstexte
- Status-Anzeige inkl. im Kalender hinterlegter Termine in der Partnerleiste
- verknüpfbar mit einer Rufum-/weiterleitung
- Steuerung der Präsenz und des Anrufbeantworters kann automatisch, manuell oder kalenderabhängig erfolgen

**CHATFUNKTION**



- Chat mit allen am CAESAR-System angemeldeten Kontakten auch während eines Telefonats (Chat-Erreichbarkeit konfigurierbar)
- Mehrere Chat-Sitzungen gleichzeitig möglich (Tabbed-Chat)
- Präsenzinformationen im Chatfenster sichtbar
- Anrufen des Chat-Partners durch einen Klick
- Optional: Speicherung der Nachrichten