



# Contact-Center-Funktionalität für Microsoft Skype for Business

KOMFORT UND LEISTUNGSSTÄRKE DANK CAESAR



#### DIE NEUE LÖSUNG:

- Integration des CAESAR Contact Centers in den Microsoft Skype for Business Client
- uneingeschränkte Contact-Center-Funktionalität für Agenten | Supervisoren
- zahlreiche funktionelle Erweiterungen für den Skype for Business-Client

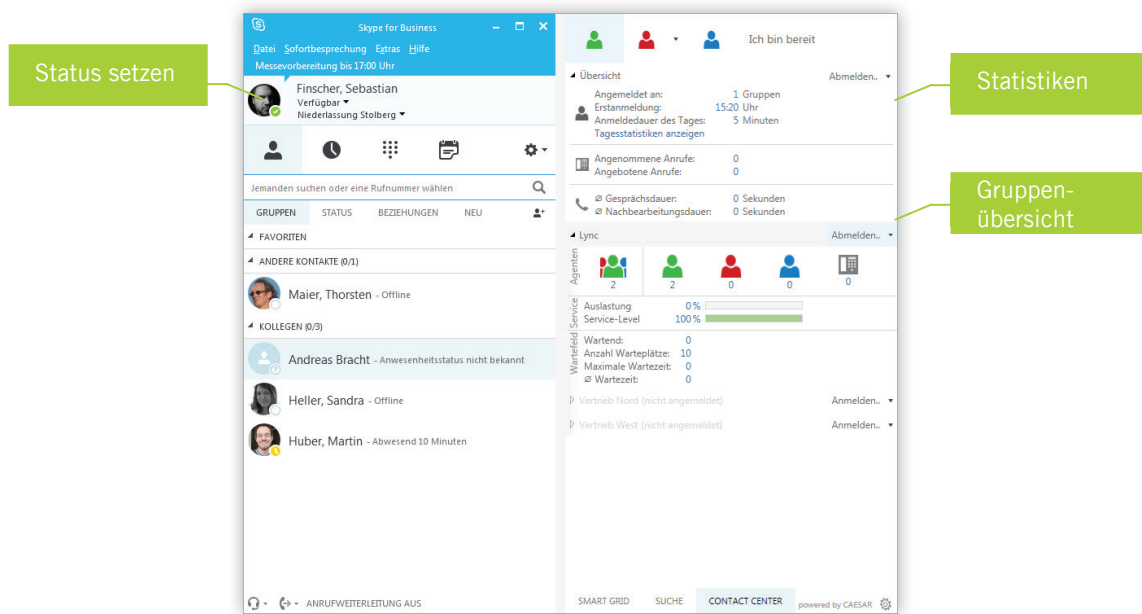
#### DAS SIND IHRE VORTEILE:

- Komfort und Leistungsstärke des CAESAR Contact Centers auch mit Skype for Business nutzbar
- Zusätzliche Usability und Effizienz dank durchdachten Zusatzfunktionen
- Unkomplizierte Integration und Nutzung der bestehenden Dateninfrastruktur in Skype for Business

#### DER TECHNISCHE HINTERGRUND:

- Integration direkt in die bestehende Skype for Business-Oberfläche
- Basierend auf Microsoft Standardtechnologie
- Contact Center Integration - Anschaltmöglichkeiten: RCC Betrieb | Enterprise Voice mit vorgeschalteter TK-Anlage/Media Gateway | Enterprise Voice mit SIP-Trunking

**CAESAR CONTACT CENTER ERWEITERUNG FÜR DEN MICROSOFT SKYPE FOR BUSINESS CLIENT**



- Skype for Business kann uneingeschränkt als ACD-Client für das Contact Center eingesetzt werden
- Agenten können sich wahlweise mit einem S4B-Telefon oder direkt aus dem Client an eine oder mehrere Contact-Center-Gruppen an-/abmelden
- automatischer Abgleich des Agentenstatus mit dem Skype for Business-Präsenzstatus
- Bereitschaft setzen inkl. Präsenzstatusklärung; Status "Nachbearbeitung" kann automatisch/manuell gesetzt werden
- Persönliche Tagesstatistiken des Agenten einsehen: Anmeldezeiten, Anmeldezeiten, Anrufstatistiken

- Anrufjournal im Konversationsfenster zeigt die Telefonaktivitäten des Agenten
- Zugriff auf Contact-Center-Statistiken
- Live-Anzeige des Service-Level, der Auslastung des Anrufaufkommens und des Wartefeldes
- Agentenübersicht auf Gruppenbasis inkl. ACD-Bereitschaft
- Integration von Adressbüchern, CRM- und ERP-Lösungen

**TOOLS FÜR SUPERVISOREN**

- Supervisoren können Ansagen und Rufumleitungen für eine Gruppe/Service Rufnummer setzen/entfernen
- Gruppen oder Servicenummer aktivieren/deaktivieren



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

**Die innovative Verbindung zu Ihren Kunden.**

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.

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