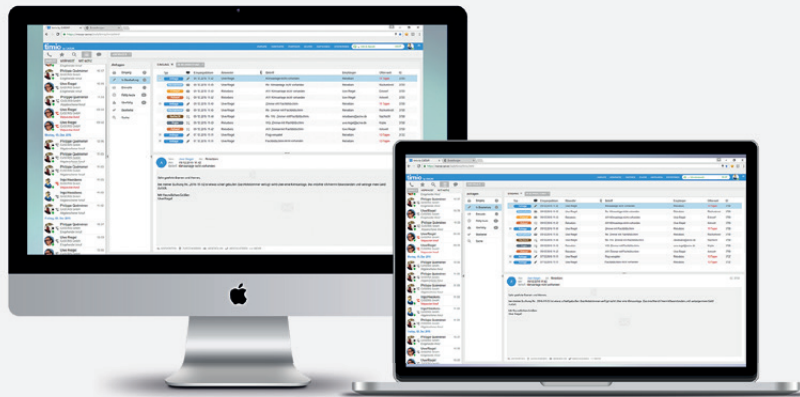


CAESAR 2017 – WEIL GUTER SERVICE DEN UNTERSCHIED MACHT

DAS BRINGT DIE VERSION CAESAR 2017

- timio - ein Client für alle Eingangskanäle: Anrufe, E-Mails, Video-, Audio- und Textchat-Anfragen, Faxe etc. über eine intuitive Oberfläche bedienbar
- professionelles Anfragemanagement inkl. intelligenten Verteilverfahren, Musterantworten, Textbausteinen und Statistiken
- überarbeitete Useroberfläche im CAESAR Fullclient für mehr Benutzerkomfort und Übersichtlichkeit
- Coaching-Funktion inkl. Flüster- und Recording-Funktion für die optimale Ausbildung der Contact-Center-Agents
- erweiterte CTI- und Contact-Center-Funktionen für Skype for Business inkl. Funktionstastenfeld, auch ohne RCC
- CTI- und Contact-Center-Funktionen für 21c|ng
- Voice- und Video-Kommunikation über WebRTC
- hochperformante SQL Datenbank „MariaDB“ als Alternative zur Oracle-Datenbank
- überarbeitete Statistiken mit neuem Design inkl. Alarmierung bei Schwellwerten und automatischem Versand





Die Omnichannel-Lösung
für Ihren Kundenservice

DIE FUNKTIONEN



Computer Telefonie

Wählen, Annehmen, Weiterleiten oder eine Konferenz einleiten. Weitere Funktionen wie Rufumleitung setzen, Parken und Makeln stehen ebenfalls zur Verfügung.



Präsenz

Der Mitarbeiter kann seinen Präsenzstatus setzen und einen Abwesenheitstext festlegen. Seine Kollegen sind stets über seine Erreichbarkeit informiert.



Chat und Teamchat

Spontan und einfach per Textnachricht mit anderen Kollegen im Unternehmen kommunizieren. Parallele Chat-Unterhaltungen sind möglich.



Contact Center

Contact-Center-Funktionalitäten mit Multichannel-Unterstützung (Voice, Video, Chat, E-Mail, SMS, Telefax) sind in timio intuitiv verfügbar.



Anrufverteilung

Agenten können eingehende Anrufe bequem entgegennehmen und verfügen direkt über die nötigen Informationen zur qualifizierten Bearbeitung eines Anrufes.



Anfragemanagement

Eine leistungsfähige Lösung zur effizienten Beantwortung von E-Mail-Anfragen inkl. Musterantworten und Textbausteinen sorgt für eine einheitliche Bearbeitung.



Live Chat

Live Chat-Anfragen (Text, Audio, Video) von Ihrer Homepage können an qualifizierte Agenten weitergeleitet werden und direkt in timio beantwortet werden.



Formulare

timio unterstützt den Einsatz von frei formulierbaren Gesprächsleitfäden und Formularen zur Erfassung und Auswertung von Kundenanfragen.



Dashboard und Statistiken

Über ein Dashboard können Informationen über den Bearbeitungsstatus der Anfragen eingesehen werden.



CRM-Unterstützung

Kundendaten aus einem CRM-System können bei den verschiedenen Anfragetypen direkt in timio eingeblendet werden.



Installation

timio ist als Cloud-Lösung konzipiert und benötigt auf der Client-Seite keine manuelle Installation.



Sicherheit

timio ist eine Browser-Lösung und kommuniziert verschlüsselt mit dem CAESAR Proxy Server über HTTP/S.

Point of
Communication®

Für weitere Informationen kontaktieren Sie uns einfach:

MCA GmbH
Gesellschaft für Kommunikationslösungen
Steinfurt 37 • 52222 Stolberg (Rhld.)

Tel.: 02402 – 86559-0
E-Mail: vertrieb@mca-gmbh.de
Web: mca-gmbh.de

