



KI IM CAESAR CONTACT CENTER

powered by Parloa

→ **CAESAR Parloa AI**

Point of
Communication®

CASERIS GmbH entwickelt Anbindung für Parloa AI-Plattform an CAESAR Contact Center Software

Als führender Anbieter von Enterprise Communication Software und spezialisiert auf Contact Center Lösungen, freuen wir uns, für den CAESAR, eine weitere Entwicklung ankündigen zu dürfen.

Mit der neuesten Version Contact Center Software, CAESAR 2024, binden wir die fortschrittliche AI-Plattform von Parloa an.

Diese Anbindung markiert einen weiteren Schritt in der Entwicklung unseres Angebots und verspricht, die Art und Weise, wie Unternehmen mit ihren Kunden kommunizieren, grundlegend zu optimieren.

Durch die nahtlose Anbindung der Parloa AI-Plattform an das CAESAR Contact Center, ermöglichen wir unseren Kunden, von einer Reihe signifikanter Vorteile zu profitieren:

- 1.** Automatisierung und Effizienzsteigerung: Ihre Kunden können sich auf eine deutlich verbesserte Bearbeitungszeit freuen, da Routineanfragen effizient automatisiert werden.
- 2.** Verbesserte Kundenerfahrung: Mit 24/7 verfügbarer Unterstützung durch eine AI-Plattform wird ein schnelleres und effizienteres Lösen von Kundenanliegen möglich.
- 3.** Kostenreduzierung: Die Automatisierung häufiger Anfragen führt zu einer signifikanten Senkung der Personalkosten und Entlastung des Contact Centers.
- 4.** Skalierbarkeit: Unsere Lösung passt sich problemlos an Spitzenzeiten an, indem sie einfache Anfragen übernimmt und so den Arbeitsdruck verteilt.
- 5.** Personalisierte Interaktionen: Parloa ermöglicht eine höhere Personalisierung in Kundeninteraktionen, was das Kundenerlebnis erheblich verbessert.
- 6.** Multikanal-Fähigkeit im CAESAR Contact Center: Kunden profitieren von einer nahtlosen Kundenerfahrung über alle Kommunikationskanäle.
- 7.** Erkenntnisse und Analysen: Parloa liefert wertvolle Daten für die Optimierung des Kundenservices, die vom CAESAR Contact Center mit Beginn des Anrufes erfasst und ausgewertet werden können.
- 8.** Schnelle Anpassung und Flexibilität: Änderungen in Dialogen und Antworten können schnell umgesetzt werden, um auf Kundenbedürfnisse oder Marktbedingungen zu reagieren.



It's a perfect Match - das nahtlose Zusammenspiel zwischen beiden Systemen:

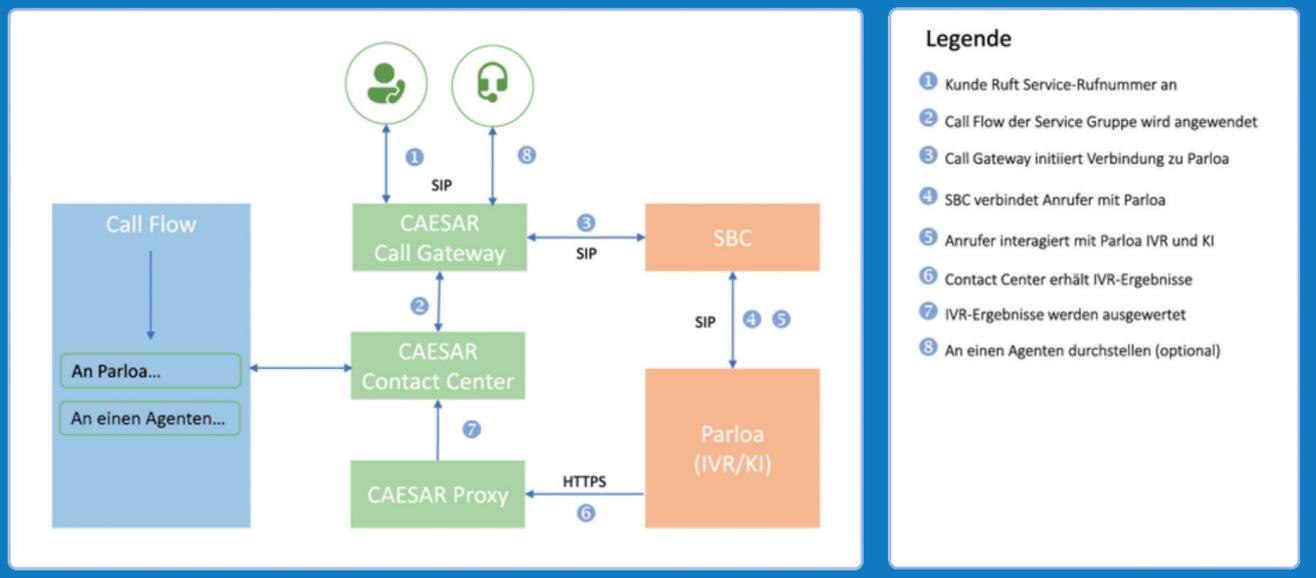


Von entscheidender Bedeutung ist dabei die fortlaufende Registrierung und Auswertung des Kundenkontakts durch die CAESAR Contact Center Software. Vom ersten Moment der Kontaktaufnahme an erfasst unser System jede Interaktion. Dies ermöglicht eine umfassende Übersicht und eine kontinuierliche Analyse des Kommunikationsverlaufs.

Ein weiterer zentraler Vorteil ist die intelligente Übergabe von Gesprächen von der Parloa AI-Plattform an menschliche Agenten.

Sollte es vorkommen, dass die AI-Plattform eine Kundenanfrage nicht vollständig bearbeiten kann, wird der Kontakt nahtlos und effizient an den passenden menschlichen Agenten weitergeleitet. Dabei werden alle relevanten Informationen über den bisherigen Verlauf des Kundengesprächs übermittelt, um eine reibungslose Fortführung und eine hohe Qualität der Kundenbetreuung zu gewährleisten.

CAESAR Contact Center – Anbindung an Parloa



Diese tiefgreifende Anbindung sichert nicht nur eine effiziente Bearbeitung der Kundenanliegen, sondern stellt auch sicher, dass Kunden stets die bestmögliche Unterstützung erhalten – sei es durch fortschrittliche AI-Technologie oder durch das persönliche Engagement geschulter Agenten.

Die Kombination aus hochentwickelter KI und menschlicher Expertise durch das CAESAR Contact Center unterstreicht unser Engagement für Innovation und Kundenzufriedenheit. Mit dieser fortschrittlichen Lösung setzen wir neue Maßstäbe in der Gestaltung von Kundeninteraktionen und stärken unsere Position als Vorreiter in der Entwicklung von Enterprise Communication Software.

ERFAHREN SIE MEHR - DIREKT UND PERSÖNLICH



1CTec Group GmbH

Sankt-Jobser-Str. 49
52146 Würselen

Telefon: +49 2405 89242-900

E-Mail: info@1ctec.de

Web: www.1ctec.de

A banner image featuring a close-up of a metallic, articulated robotic hand holding a small green seedling with two leaves. The background is a soft-focus, warm-toned industrial setting. The 1CTec Group logo is centered at the top of the banner. Surrounding the central logo are several circular icons, each containing the text 'pio' followed by a service name: 'pio ERP' (yellow), 'pio CRM' (purple), 'pio BI/BA' (teal), 'pio Finance' (grey), 'pio DMS' (light blue), 'pio UC&C/ACD' (red), 'pio IoT/M2M' (dark blue), and 'pio Fördermittel' (orange). At the bottom of the banner, the text 'Digitalisierung: Konkret. Greifbar. Machen.' is written in a bold, white, sans-serif font.

pio CRM

pio ERP

pio BI/BA

pio Finance

pio DMS

pio UC&C/ACD

pio IoT/M2M

pio Fördermittel

1CTec Group
THINK. BETTER. BUSINESS.

Digitalisierung: Konkret. Greifbar. Machen.

