



# Contact-Center-Funktionalität für Microsoft Lync

KOMFORT UND LEISTUNGSSTÄRKE  
DANK CAESAR



## DIE NEUE LÖSUNG:

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

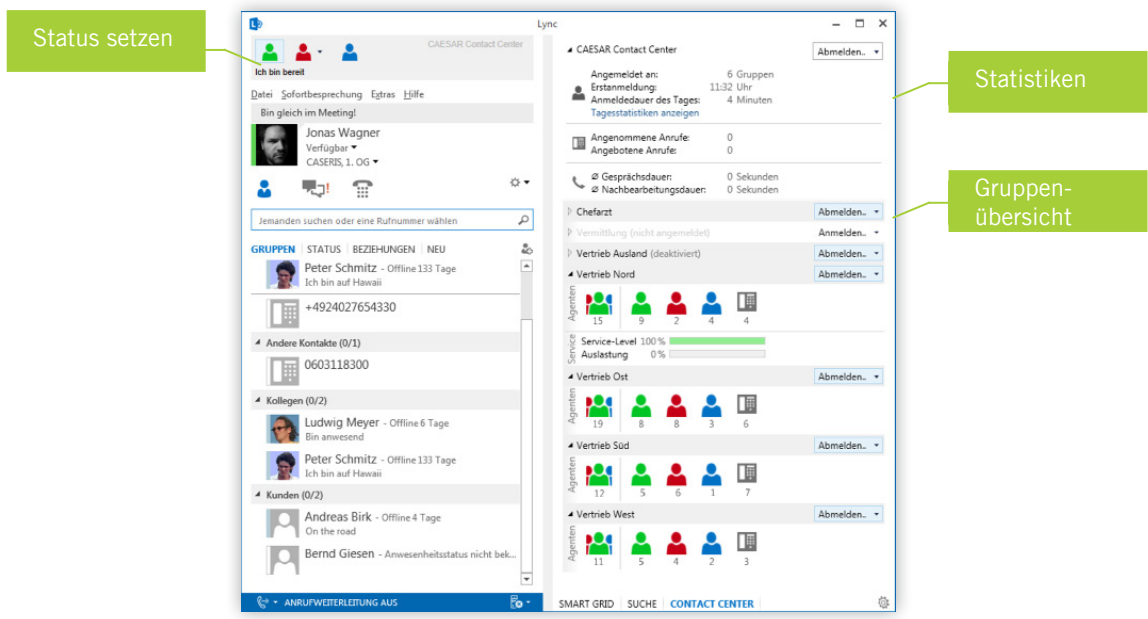
## DAS SIND IHRE VORTEILE:

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

## DER TECHNISCHE HINTERGRUND:

- Integration direkt in die bestehende Lync-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 LYNC CLIENT**



- Lync kann uneingeschränkt als ACD-Client für das Contact Center eingesetzt werden
- Agenten können sich wahlweise mit einem Lync-Telefon oder direkt aus dem Client an eine oder mehrere Contact-Center-Gruppen an-/abmelden
- automatischer Abgleich des Agentenstatus mit dem Lync-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