

# CAESAR 2010 Feature Pack 1

## Funktionsübersicht



Philippe Quéméner

CASERIS GmbH

Dezember 2010

# 1. Einleitung

Kurz vor Jahresende erscheint die neue CAESAR 2010 FP1 Version, die als Zwischenversion eingestuft wurde, jedoch eine Fülle neuer Funktionen und Verbesserungen enthält. Besonders hervorzuheben ist der CAESAR Attendant, ein komplett neu entwickelter Vermittlungsplatz der neuesten Generation, der sowohl Präsenzmanagement, Chat als auch Kalenderintegration beinhaltet und sich mit jeder gängigen Telefonanlage und Groupware einsetzen lässt.

## CAESAR 2010 FP1 auf einem Blick:

- CAESAR Attendant, Vermittlungsplatz der neuesten Generation
- Outlook 2010 Integration für CAESAR UC
- OCS Integration für CAESAR Contact Center
- CAESAR Contact Center mit Anrufrkategorisierung
- CAESAR Telefonie Windows Client mit Browserfenster
- CAESAR Telefonie Web Client mit Chat-Funktion

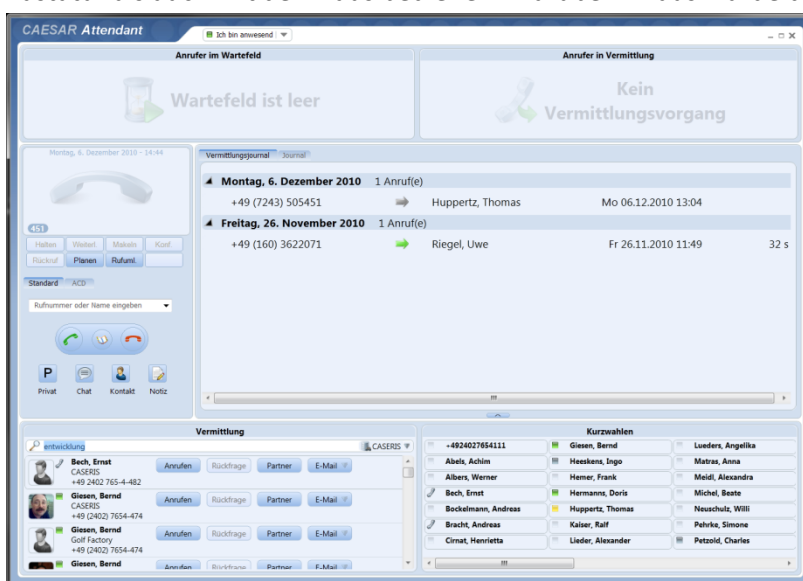
## 2. CAESAR Attendant

Die neu entwickelte CAESAR Attendant Lösung basiert auf der bewährten CAESAR Contact Server Technologie und bietet einen hochmodernen Vermittlungsplatz. Funktionen wie Präsenzmanagement, Kalenderintegration und Partnersuche ermöglichen eine schnelle und kompetente Vermittlung eingehender Anrufe. Die Integration des Unternehmensadressbuches wurde für die schnelle Suche nach Gesprächspartnern im Unternehmen optimiert. Es lassen sich alle LDAP- und ODBC-fähigen Datenquellen anbinden.

Der CAESAR Vermittlungsplatz setzt auf die neuesten Technologien der Windows-Welt wie .Net oder WPF (Windows Presentation Foundation). Bei der Entwicklung wurde besonders Wert auf Benutzerfreundlichkeit und Bedienbarkeit gelegt. Der Vermittlungsplatz lässt sich sowohl mit der Tastatur als auch mit der Maus bedienen. Darüber hinaus wurde die Software für die Bedienung mit

Touchscreen optimiert. Die Fensterbereiche und die Größe der Bedienelemente der Oberfläche lassen sich individuell vergrößern bzw. verkleinern.

Der CAESAR Attendant bietet je nach Ausbaustufe alle Funktionen des CAESAR Contact Centers, wie Wartefelder, Zeitsteuerung, IVR, Statistiken und Echtzeit-Monitoring.



Die CAESAR Attendant Lösung ist mehrplatz- und mandantenfähig und lässt sich mit allen gängigen TK-Anlagen und Groupware-Systemen betreiben und bietet damit eine sehr hohe Investitionssicherheit und Verfügbarkeit.

Betriebssysteme	32 bit	64 bit
Windows XP	Ja	Ja (nicht getestet)
Windows Vista	Ja	Ja (nicht getestet)
Windows 7	Ja	Ja
Windows 2003	Ja	Ja (nicht getestet)
Windows 2008	Ja	Ja (nicht getestet)
Windows 2008 R2	----	Ja

Tabelle: Freigabe für den CAESAR Attendant Client (32 bit Version)

- **Verfügbare Version:**
  - *Attendant Enterprise (32 bit Version)*  
Contact Center Integration, mehrplatzfähig
  - *Attendant One (32 bit Version)*  
Keine Contact Center Integration, Einzelplatz
- **Verfügbare Sprache:** Deutsch

### 3. CAESAR Contact Center

- **Kategorisierung von Anrufen**

Das CAESAR Contact Center wurde konsequent weiterentwickelt und bietet jetzt die Möglichkeit Anrufe zu kategorisieren. Es können pro Contact Center Gruppe beliebig viele Kategorien und Unterkategorien definiert werden. Bei einem eingehenden Ruf wird im Contact Center Client eine Kategorisierungsmaske angeboten, die mit einem Gesprächsleitfaden versehen werden kann. Eine Zwangskategorisierung kann verlangt werden, ist jedoch optional.

Die Kategorisierung von Anrufen wird statistisch erfasst, die Auswertung und die grafische Darstellung können direkt aus dem Statistikmodul in der Contact Center Administration abgerufen, angezeigt und gedruckt werden.

- **Verbessertes Echtzeit-Monitoring**

Bisher konnten nur Anrufer im Wartefeld und Agenten in Echtzeit gemonitort werden. Mit der neuen CAESAR Version werden alle Anrufe, die sich im CAESAR Contact Center befinden, gemonitort. Es wird angezeigt, wo sich der Anrufer befindet (Ansage, Auswahlnenü, Wartefeld, im Gespräch, usw.)

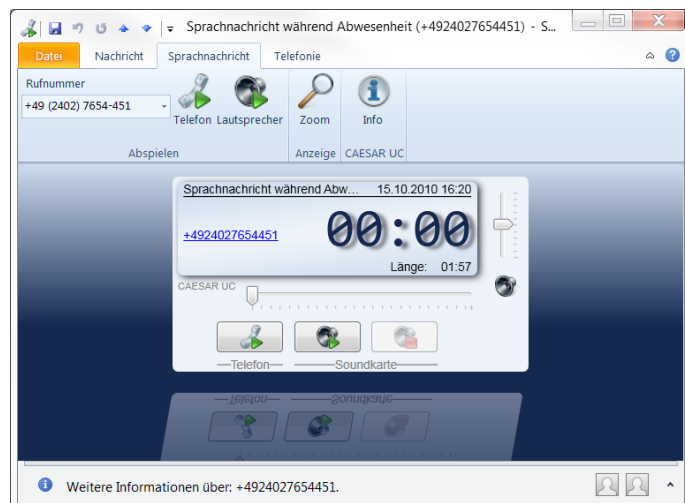
Anrufe: <Alle>						[3 Anrufe; Wartefeld: 110 Plätze; Wartezeit: Maximum 1:10]	
Status:  (0)  (0)  (2)  (0)  (1)  (0)  (0) Wartefeldanzeige							
Zeit	Anrufer	Gruppe	Status	Ziel	Status...		
07.12.10 10:49	Ingo Heeskens (Caseris GmbH)	Helpdesk	Anrufer hat aufgelegt	Agent: Heeskens, Ingo			
07.12.10 10:49	Test102, Theo (CASERIS GmbH)	IT Helpdesk	Wartefeld	freier Agent	0:39		
07.12.10 10:49	Bernd Giesen (CAE Elektronik GmbH)	Helpdesk	Wartefeld	freier Agent	1:10		
07.12.10 10:48	Huppertz	Helpdesk	im Gespräch	Heeskens, Ingo	0:09		

## 4. CAESAR Connector für MS Exchange

Der CAESAR Connector für MS Exchange wurde für MS Office 2010 und besonders für Outlook 2010 weiterentwickelt. Es handelt sich bei der Outlook Unterstützung um eine komplett neue Entwicklung mit der neuesten WPF Technologie für Oberflächen von Microsoft. Die jetzt verfügbare Version unterstützt die 32 bit Version des MS Office 2010 Pakets inkl. Outlook. Eine 64 bit Unterstützung wird mit CAESAR 2011 (ca. Mitte 2011) verfügbar sein.

Die Bedienung der CAESAR Erweiterungen in Outlook wurde nahtlos in die Outlook Umgebung integriert und verfolgt das Microsoft Bedienkonzept mit dem neu eingeführten Ribbon Bar.

Sowohl die Faxanzeige als auch der Mediaplayer zum Abspielen von Sprachnachrichten wurden neu entwickelt und lassen keine Wünsche, was Bedienbarkeit und Integration in Outlook angeht offen. Beide lassen sich beliebig vergrößern bzw. verkleinern und passen sich dem aktuellen Outlook Farbschema an.



Folgende CAESAR Funktionen stehen in Outlook 2010 zu Verfügung:

- **Telefax**
  - Senden aus Outlook oder Windows Applikationen über Druckertreiber
  - Unterstützung für Faxdeckblätter
  - Empfangen in Outlook inkl. Faxanzeige mit Editierfunktionen für TIF
  - PDF-Unterstützung für Eingangsfaxe inkl. Integration des Acrobat Readers
  - Serienfax-Funktion
- **Sprachnachrichten**
  - Empfang in Outlook als MP3 Datei
  - Abspielen über Telefon
  - Abspielen über Soundkarte und Lautsprecher
  - Integrierter Mediaplayer
  - Konfiguration des CAESAR Anrufbeantworters

- **SMS**
  - Senden aus Outlook inkl. Sendeoptionen
  - Empfangen in Outlook
- **CTI**
  - Integrierte CTI Wählhilfe zum komfortablen Wählen aus Outlook
  - CTI Journale
  - TAPI Unterstützung zum Wählen aus Outlook Kontakten
  - Wählen aus E-Mails mit automatischer Ermittlung der Rufnummer des Absenders
- **Verfügbare Version: 32 bit Version ([Einsatz nur mit Outlook 2010 32 bit](#))**
- **Verfügbare Sprache: Deutsch**

Betriebssysteme	Outlook 32 bit 32 bit Betriebssystem	Outlook 32 bit 64 bit Betriebssystem	Outlook 64 bit 64 bit Betriebssystem
Windows XP	Ja	Ja (nicht getestet)	Nein
Windows Vista	Ja	Ja (nicht getestet)	Nein
Windows 7	Ja	Ja	Nein
Windows 2003	Ja	Ja (nicht getestet)	Nein
Windows 2008	Ja	Ja (nicht getestet)	Nein
Windows 2008 R2	----	Ja	Nein

Tabelle: Freigabe CAESAR Erweiterungen für Outlook

<b>Fehlende Funktionen gegenüber Outlook 2003/2007</b>	
Der Ausdruck von Telefax-Nachrichten funktioniert nicht per Knopfdruck, sondern nur über den Punkt "Telefax öffnen". Es wird dann die Windows-Fotoanzeige geöffnet, über die dann der Ausdruck erfolgen kann.	<b>Wird implementiert</b> (nächste Version oder früher über Service Pack)
Momentan ist der Client nur in deutscher Sprache verfügbar.	<b>Wird implementiert für Englisch, Französisch, Italienisch</b> (nächste Version oder früher über Service Pack)
Für Fax-Abruf (Fax On Demand) ist kein Dialog implementiert.	<b>Wird nicht implementiert</b>
Kontakt-Details für DATACONNECT-Kontakte in CTI-Journalen können nur über den CTI-Client angezeigt werden, nicht im Outlook-Ordner.	<b>Wird implementiert</b> (nächste Version oder früher über Service Pack)
Die SMS Vorschau fehlt.	<b>Wird implementiert</b> (nächste Version oder früher über Service Pack)
Keine Unterdrückung der Voice- und Faxanzeige in der Vorschau möglich.	<b>Wird implementiert</b> (nächste Version oder früher über Service Pack)
Eingehende Sprachnachrichten, die über das Contact Center kommen, werden nicht von unserem Voice-Formular angezeigt	Kann bei Bedarf implementiert werden
Im Universal Connector kann mit Hilfe eines versteckten Schalters eingestellt werden, dass CTI-Journaleinträge auch ohne Applikationstyp "Exchange" von der Outlook-Clienterweiterung unterstützt werden. Dies wird nicht mehr unterstützt.	<b>Wird implementiert,</b> einstellbar (nächste Version oder früher über Service Pack)

## 5. Active Directory Benutzer & Computer Verwaltung

Das CAESAR Add-In für die „Active Directory Benutzer & Computer Verwaltung“ wurde auf 64 bit portiert und kann ab sofort mit allen 64 bit Windows Betriebssystemen verwendet werden.

## 6. CAESAR Telefonie Client – Windows

### ■ Browser-Fenster

Der CAESAR Telefonie Client wurde an vielen Stellen verbessert bzw. erweitert. Die wichtigste Verbesserung ist die Möglichkeit direkt im Telefonie Client ein Browser-Fenster einzublenden. Der Client kann dabei vergrößert bzw. verkleinert werden.

Eine neue Aktionseigenschaft wurde eingeführt, die es ermöglicht eine Intra- oder Internetseite im Telefonie Client zu öffnen. Das Öffnen kann kontextabhängig erfolgen (beim Klingeln, beim Annehmen, beim Auflegen...) und es können Daten des Anrufers beim Aufruf übergeben werden (Telefonnummer, Standort, Firma oder Name des Anrufers). Somit lassen sich Internet-Dienste jetzt nahtlos im CTI Client integrieren. Die Funktion kann lokal oder zentral per CTI Profil administriert werden.



Als Grundlage für die Konfiguration werden die schon vorhandenen CTI Aktionen verwendet, die entsprechend erweitert wurden. Zusätzlich können Internetseiten ad hoc geöffnet werden.

### ■ Präsenzanzeige

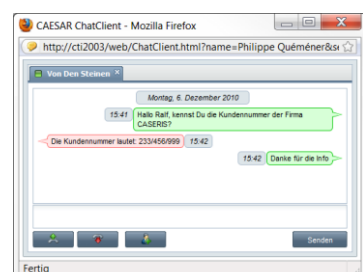
Die Funktion Präsenzanzeige wurde im Telefonie Client erweitert. Bei einem eingehenden Anruf, der weitergeleitet wurde, wird der Präsenzstatus des ursprünglich angerufenen Mitarbeiters angezeigt. Damit kann sofort erkannt, ob der Mitarbeiter am Platz war und evtl. für den Anrufer später erreichbar sein könnte.



## 7. CAESAR CTI Client – Web

### ■ Chat-Funktion

Der CAESAR CTI Web Client wurde weiterentwickelt und ist ab sofort mit einer Chat Funktion ausgestattet.



Kommunikationspartner können sowohl CAESAR CTI Web als auch Windows Client sein. Wie bei der Windows-Version können mehrere Chat-Sitzungen parallel stattfinden. Die Funktion ist für alle gängigen Browser verfügbar und erfordert keine lokale Installation, da eine reine Javascript Implementierung gewählt wurde.

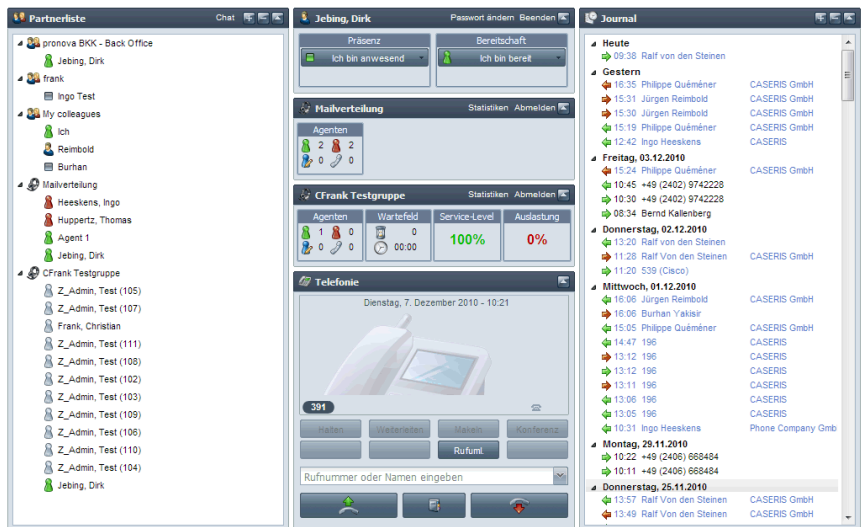
- **Präsenzanzeige**

Die Funktion Präsenzanzeige wurde im CTI Client erweitert. Bei einem weitergeleiteten Anruf wird der Präsenzstatus des ursprünglich angerufenen Mitarbeiters angezeigt.

- **Überarbeitetes Design**

Das Design und die Bedienung des CTI Web Clients wurden überarbeitet. Ein moderneres Farbschema wurde gewählt, neue Bedienelemente wurden zum Ausklappen von

Journalabschnitten und Gruppen eingeführt und die Möglichkeit das eigene Passwort zu ändern ist jetzt vorhanden. Sollte ein Benutzer sein Passwort vergessen haben, kann ein neues Passwort angefordert werden. Das CAESAR System generiert ein neues Passwort, das dem Benutzer per E-Mail geschickt wird.



Funktionen	Web Client	Windows Client
Telefonie Funktionen	Ja	Ja
Partnerleiste	Ja	Ja
Präsenz	Ja	Ja
Chat	Ja	Ja
Groupware/Kalender Integration	Nein	Ja
Adressbücher über Data Connect	Ja	Ja
Aktionen	Nein	Ja
Abwesenheitsserver	Nein	Ja
TAPI Treiber	Ja (optional)	Ja
Contact Center Integration	Ja	Ja

Tabelle: Vergleich CTI Web Client – CTI Windows Client

## 8. CAESAR OCS Gateway

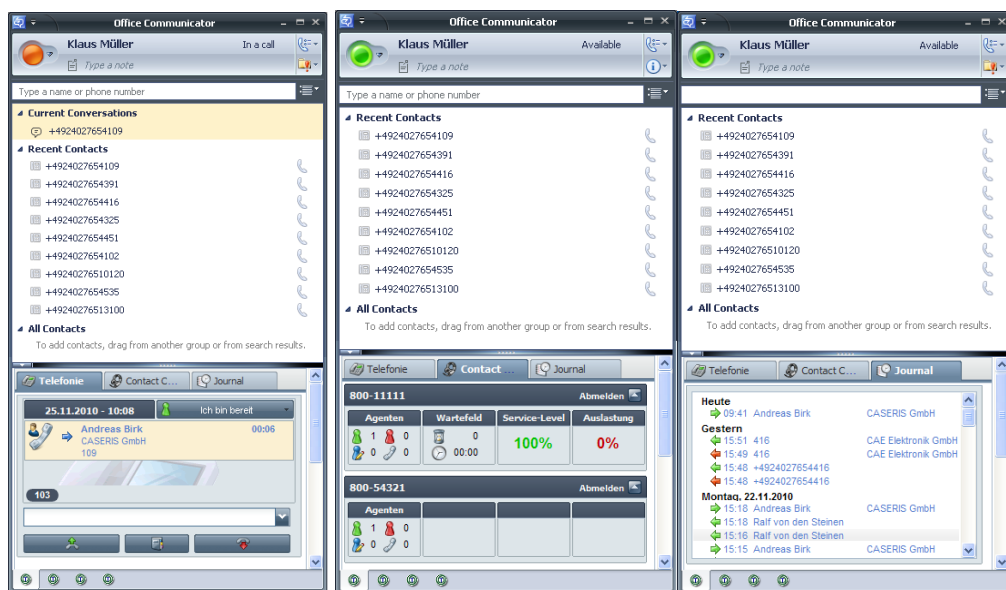
Das CAESAR OCS Gateway wurde für den Betrieb und das Zusammenspiel mit dem CAESAR Contact Center weiterentwickelt. Agenten des CAESAR Contact Center können jetzt den OCS Client als Front End benutzen, dabei Ihre Bereitschaft verwalten und die Telefonie und wichtige Contact Center Funktionen erreichen.

Der OCS Präsenzstatus der jeweiligen Benutzer wird an das CAESAR Contact Center weitergegeben, sodass nur Agenten, die als „bereit“ gemeldet sind und den Präsenzstatus „Anwesend“ gesetzt haben, bei der Verteilung eingehender Anrufe berücksichtigt werden.

Eingehende Anrufe werden direkt im OCS Client gemeldet. Die angerufene Gruppe ist dabei sichtbar. Über eine Data Connect Verbindung kann die Rufnummer aufgelöst werden. Der Firmenname wird dann angezeigt.

Der OCS Client wird mit einem CAESAR Fenster erweitert, das drei Teilbereiche enthält:

- **Telefonie (1)**
  - Anzeige eingehende Anrufe
  - Anrufe annehmen
  - Anrufe initiieren
  - Contact Center Bereitschaft setzen
- **Contact Center (2)**
  - Gruppenübersicht
  - Service Level
  - Auslastung
  - Persönliche Statistiken
- **Journal (3)**
  - Anrufprotokollierung
  - Rückruf aus dem Journal
  - Nach Tagen kategorisiert



(1)(2)(3)