



Enterprise
Communications

smart Contact Center

Operations
Intelligence Platform
& Hub

kundenfokussiert

datensouverän

Wir sind:



CASERIS – Experten für intelligenten Kundendialog

- + Seit über 20 Jahren Technologiepartner für Contact Center, UCC und Dialogautomatisierung
- + Lösungen für anspruchsvolle Anforderungen in Mittelstand, Konzernen & Behörden
- + Fokus: smarte, datensouveräne Kommunikation – on-premise, hybrid oder aus der Cloud
- + Made & hosted in Germany: DSGVO-konform und hochintegrierbar
- + Wir denken Contact Center nicht als Tool – sondern als Plattform für bessere Kundenerlebnisse

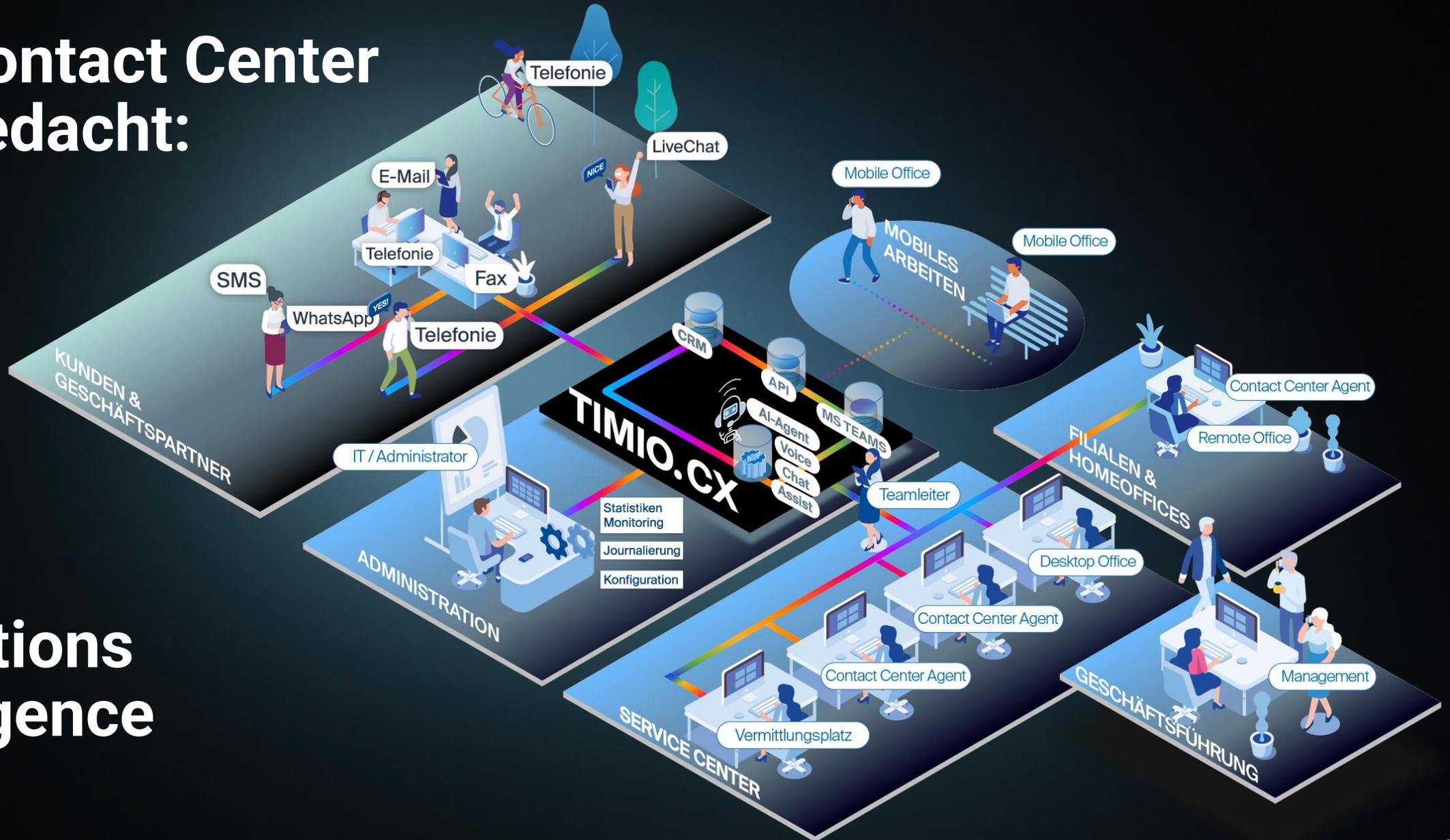
Unsere Vision:

Contact Center neu denken – als datenintelligente Plattform für Kundendialoge

- + Weg vom reinen Abarbeiten – hin zum aktiven Gestalten von Kundenerlebnissen
- + Daten gezielt nutzen, statt sie nur zu speichern
- + Jede Interaktion verstehen – und für den nächsten Moment nutzen
- + Technologie als Enabler: für schnellere, persönlichere und souveräne Kommunikation
- + Unser Ziel: Contact Center, die nicht nur mitdenken, sondern vorausdenken

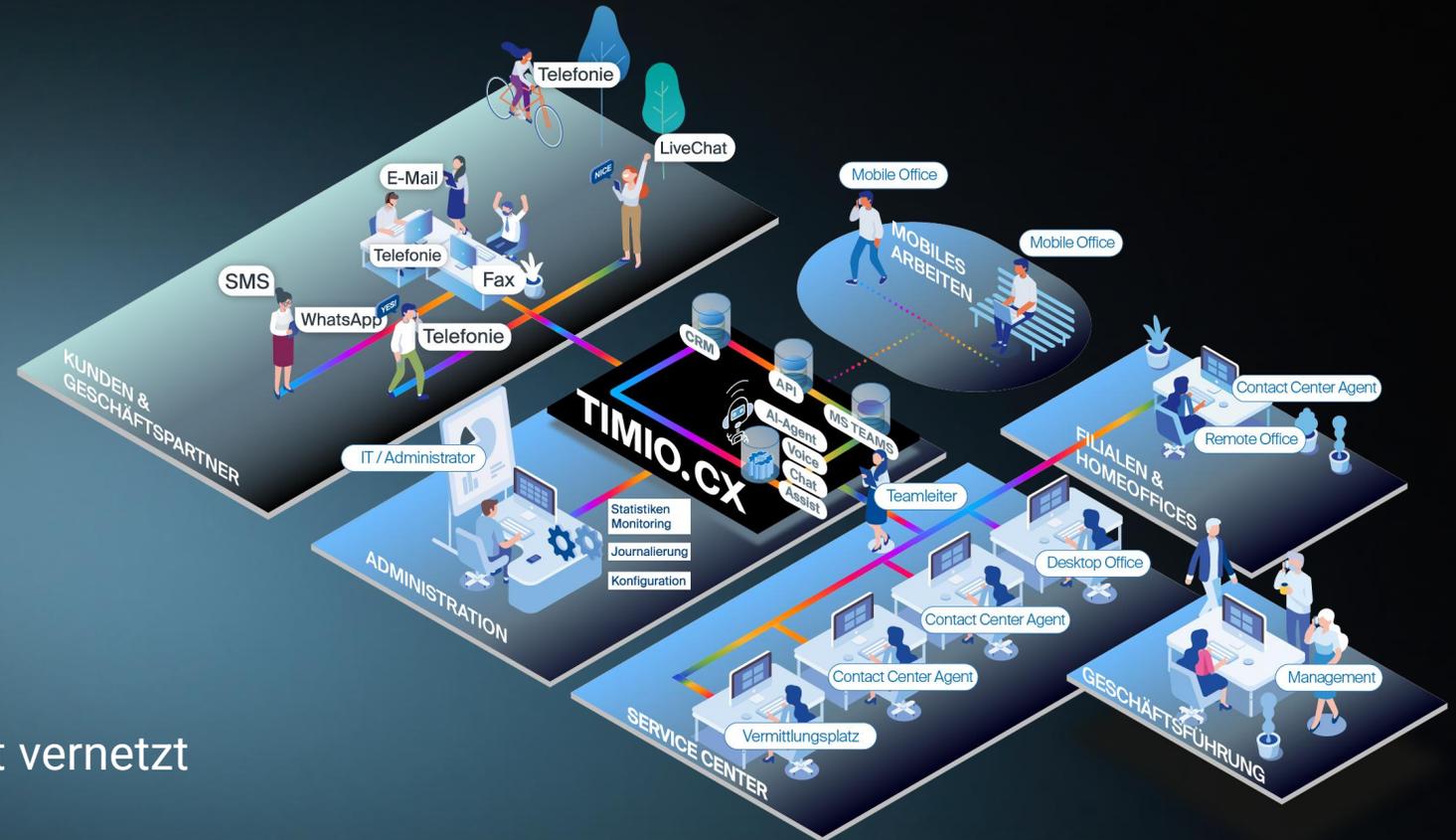


Das Contact Center neu gedacht:



Operations Intelligence Hub

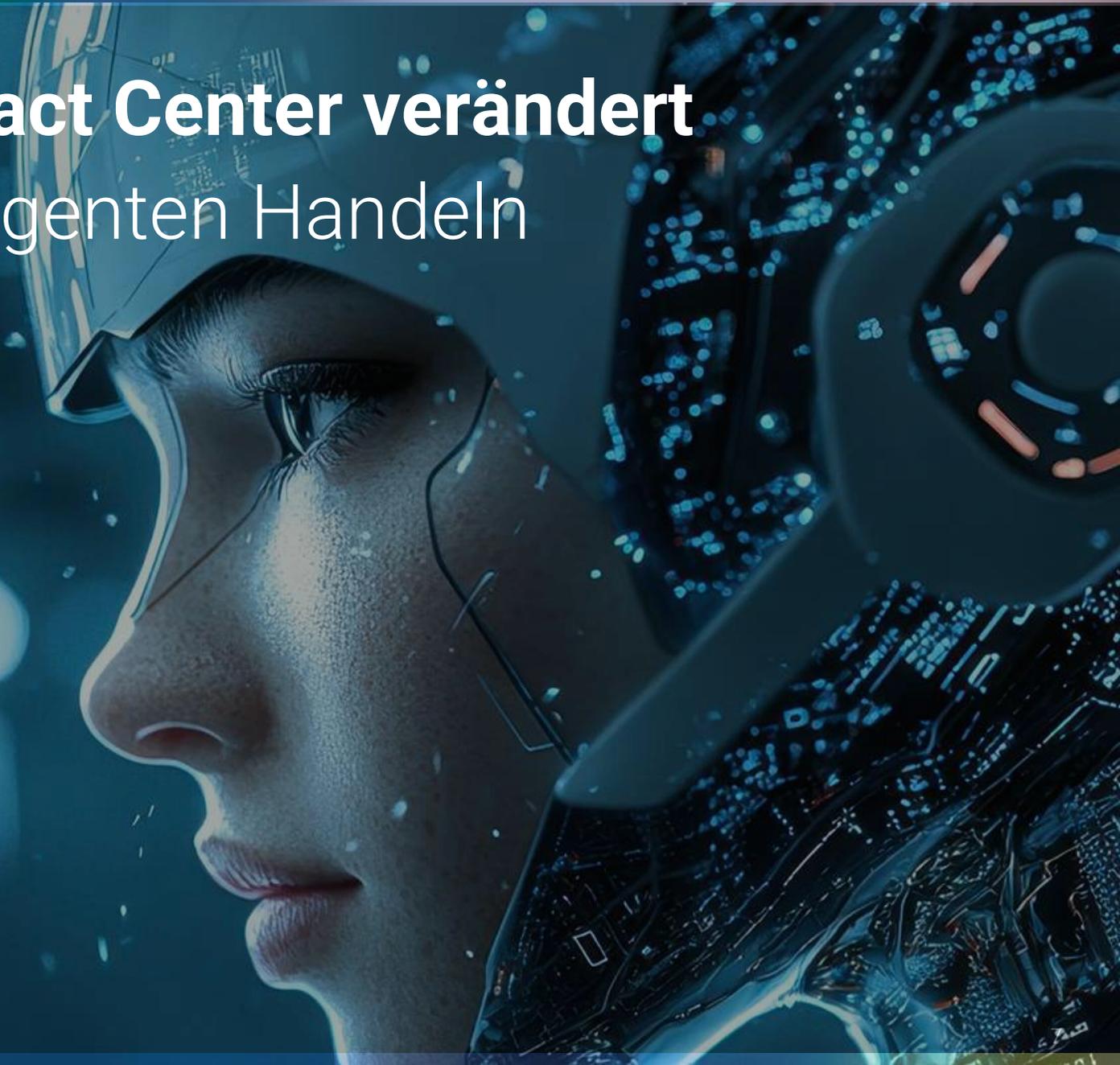
Das Contact Center neu gedacht:



-  **Smarter** – KI, CRM & Prozesse intelligent vernetzt
-  **Kundenfokussiert** – Interaktionen verstehen, Erwartungen übertreffen
-  **Datensouverän** – Kontrolle & Sicherheit bei voller Integration
-  **Schneller am Kunden** – mit Echtzeitwissen und Automation

Wie KI die Arbeit im Contact Center verändert

Vom Reagieren zum intelligenten Handeln



Wie KI die Arbeit im Contact Center verändert

Vom Reagieren zum intelligenten Handeln

AI-gestützte Kundeninteraktion

Voicebots, Chatbots, Predictive Routing, Echtzeit-Coaching

Offene Plattform statt Tool-Wildwuchs

Datenflüsse vernetzt & intelligent nutzbar

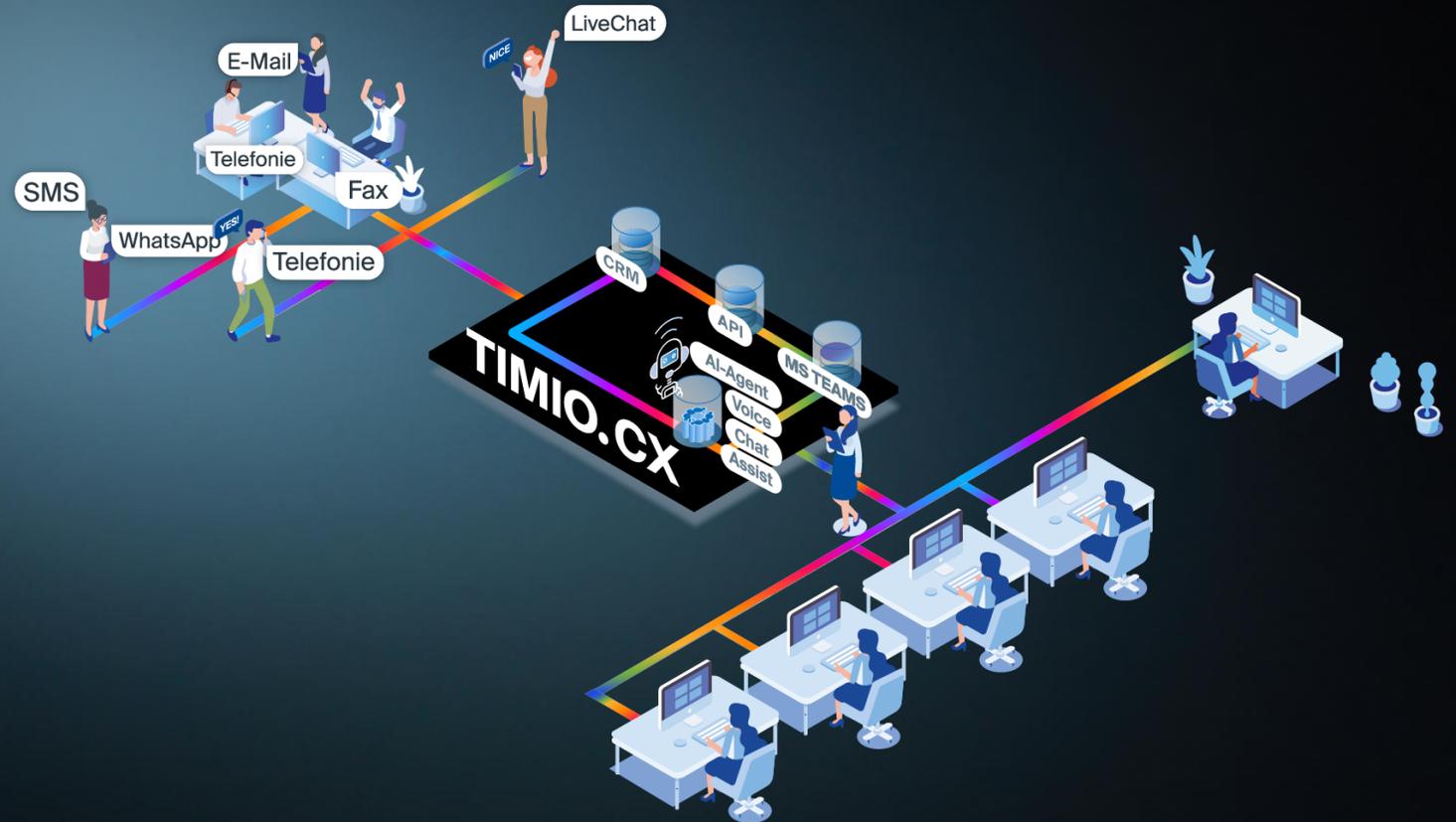
 Service: schneller, fehlerfreier, empathischer
KI entlastet Agents, verbessert Kundenerlebnis

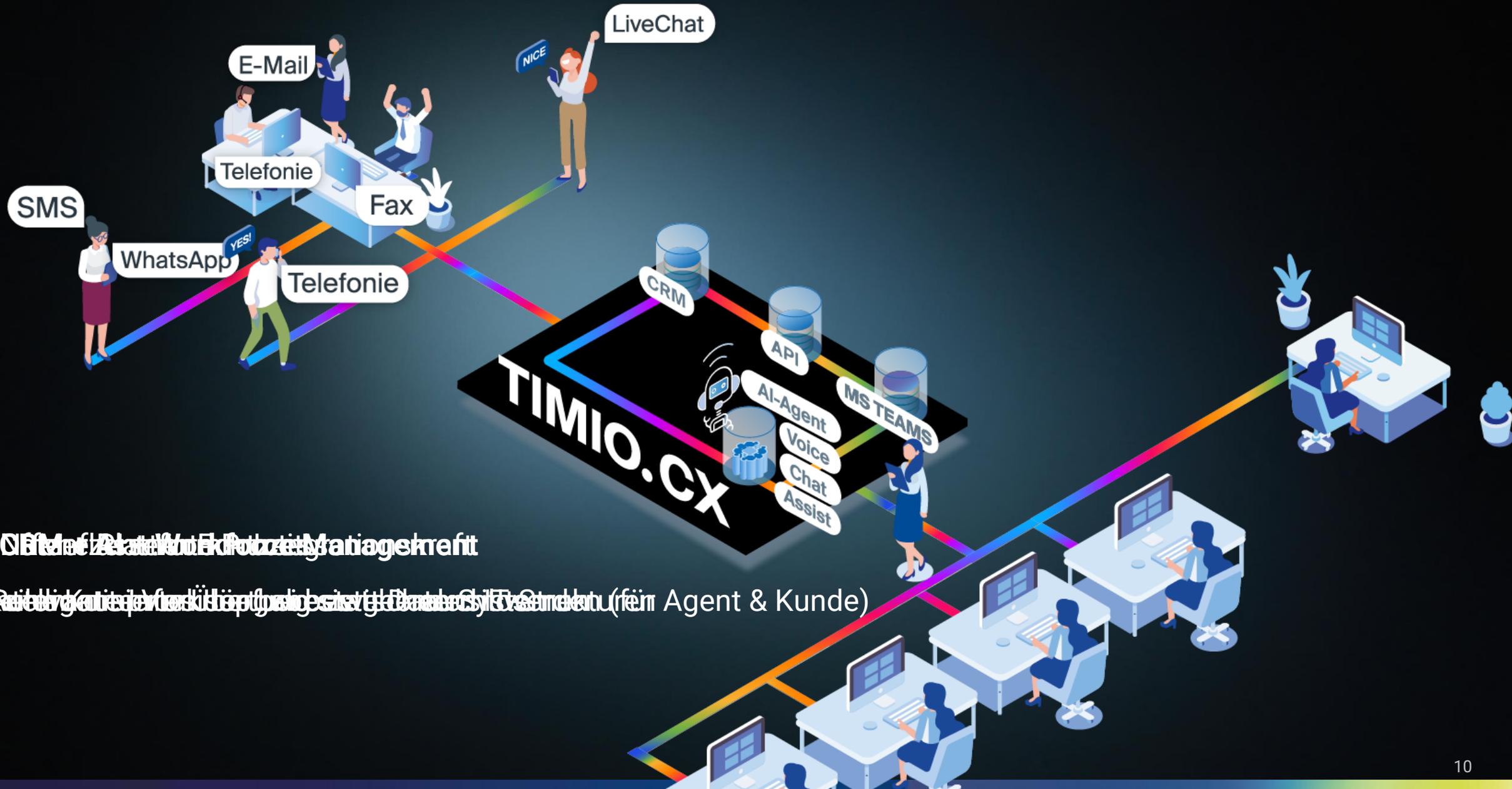
Ergebnisse:

- Mehr Effizienz
- Höhere Kundenzufriedenheit
- Volle Datensouveränität

Das Contact Center als Operations Hub

Plattformen vernetzen – Effizienz entfalten





Microsoft Dynamics 365 **Customer Service** **Integration**

Real-time integration for customer service (für Agent & Kunde)

Quick Wins für Entscheider

Schnelle Wirkung – mit Planbarkeit & Datenschutz

-  **+20 % höhere Erstlösungsquote**
durch skills-basiertes & AI-gestütztes Routing
-  **-30 % kürzere Bearbeitungszeiten**
dank intelligenter Prozessautomatisierung
-  **100 % Sichtbarkeit in Echtzeit**
mit Live-Reporting & KPI-Dashboards
-  **0 % Kontrollverlust über Daten**
volle Datensouveränität, DSGVO-konform

Fazit: Next-Level Contact Center

Bereit für die Zukunft der Kundenkommunikation

⚡ **Plattform + KI = smarter, schneller, skalierbar**

Intelligente Automatisierung & schnelle Reaktion auf Veränderungen

🔗 **Nahtlose Integrationen = maximale Effizienz**

CRM, AI, WFM & Co. perfekt im Flow

🔒 **Volle Datensouveränität = Vertrauen & Compliance**

DSGVO-konform. Transparent. Sicher.