



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

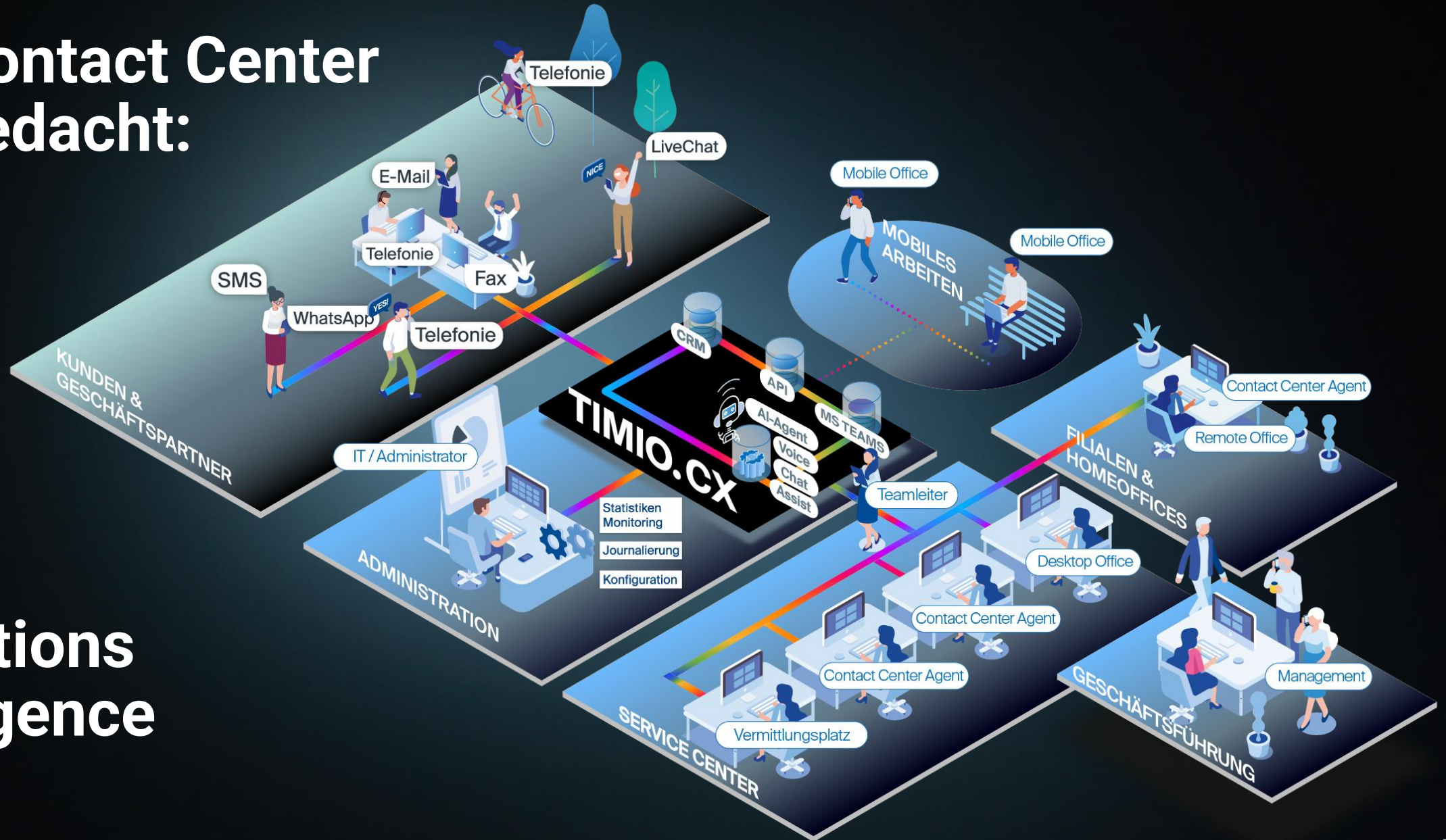
# Unsere Vision:

## 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

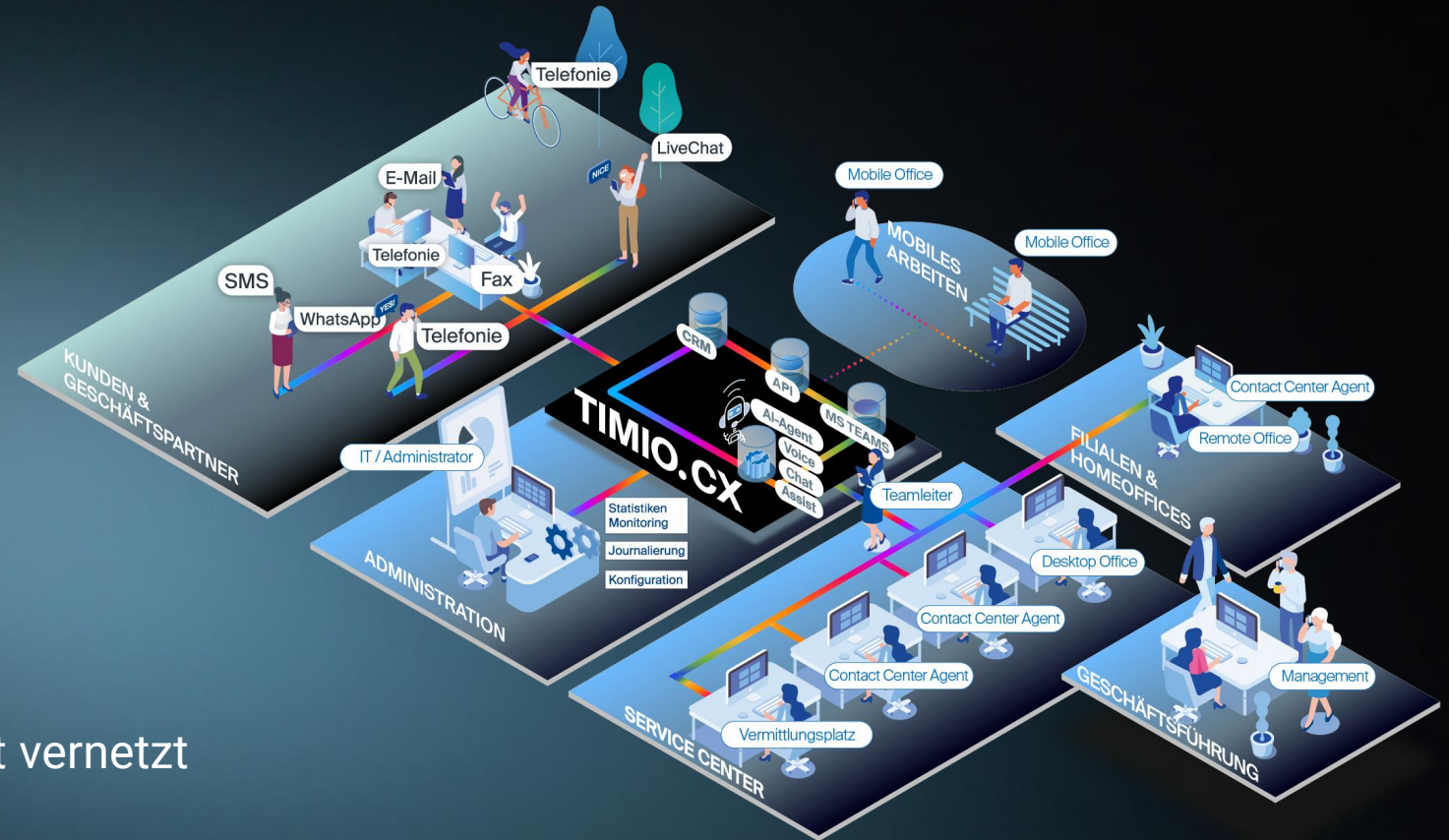


# Das Contact Center neu gedacht:



# 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

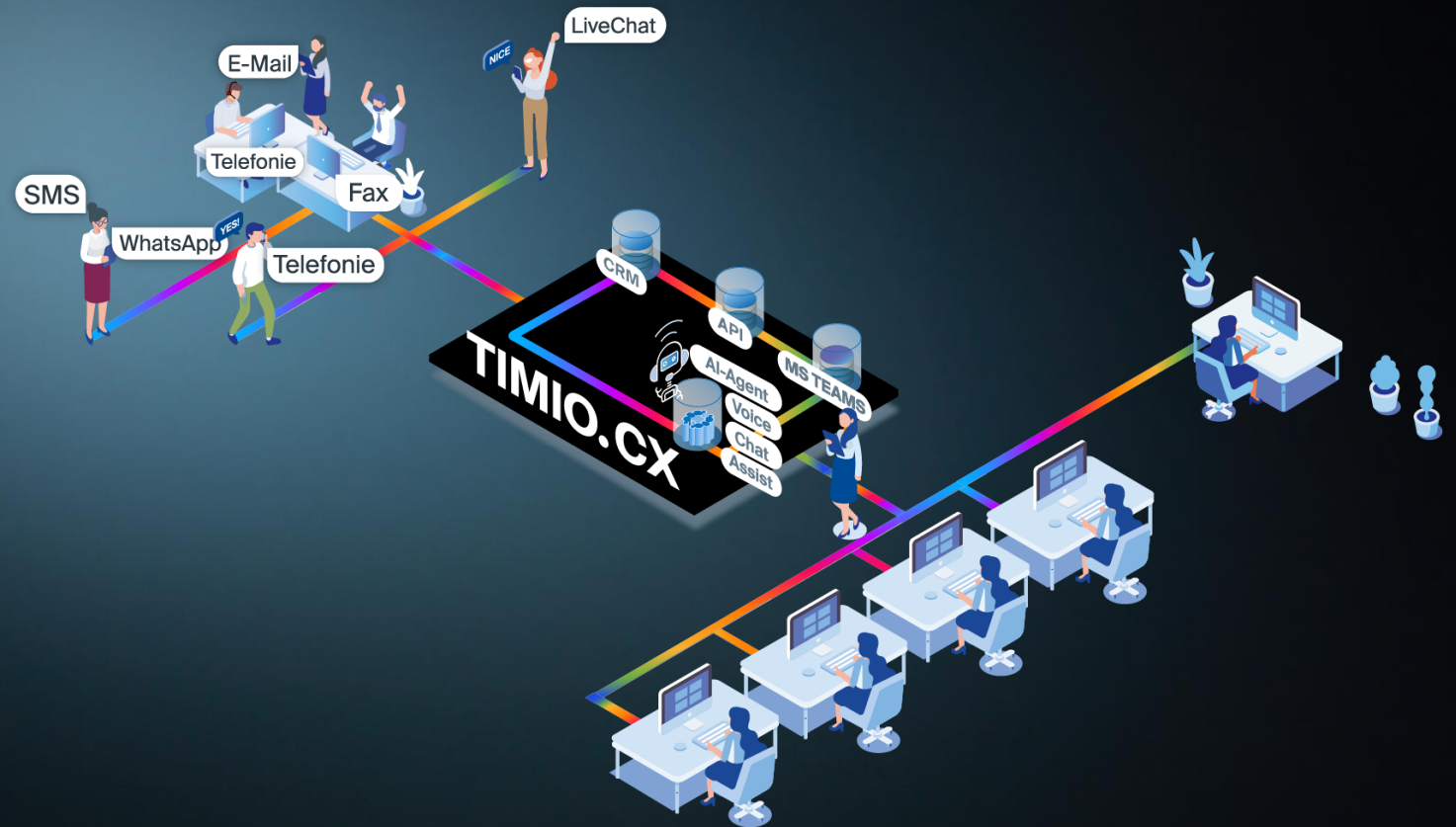
#### **Ergebnisse:**

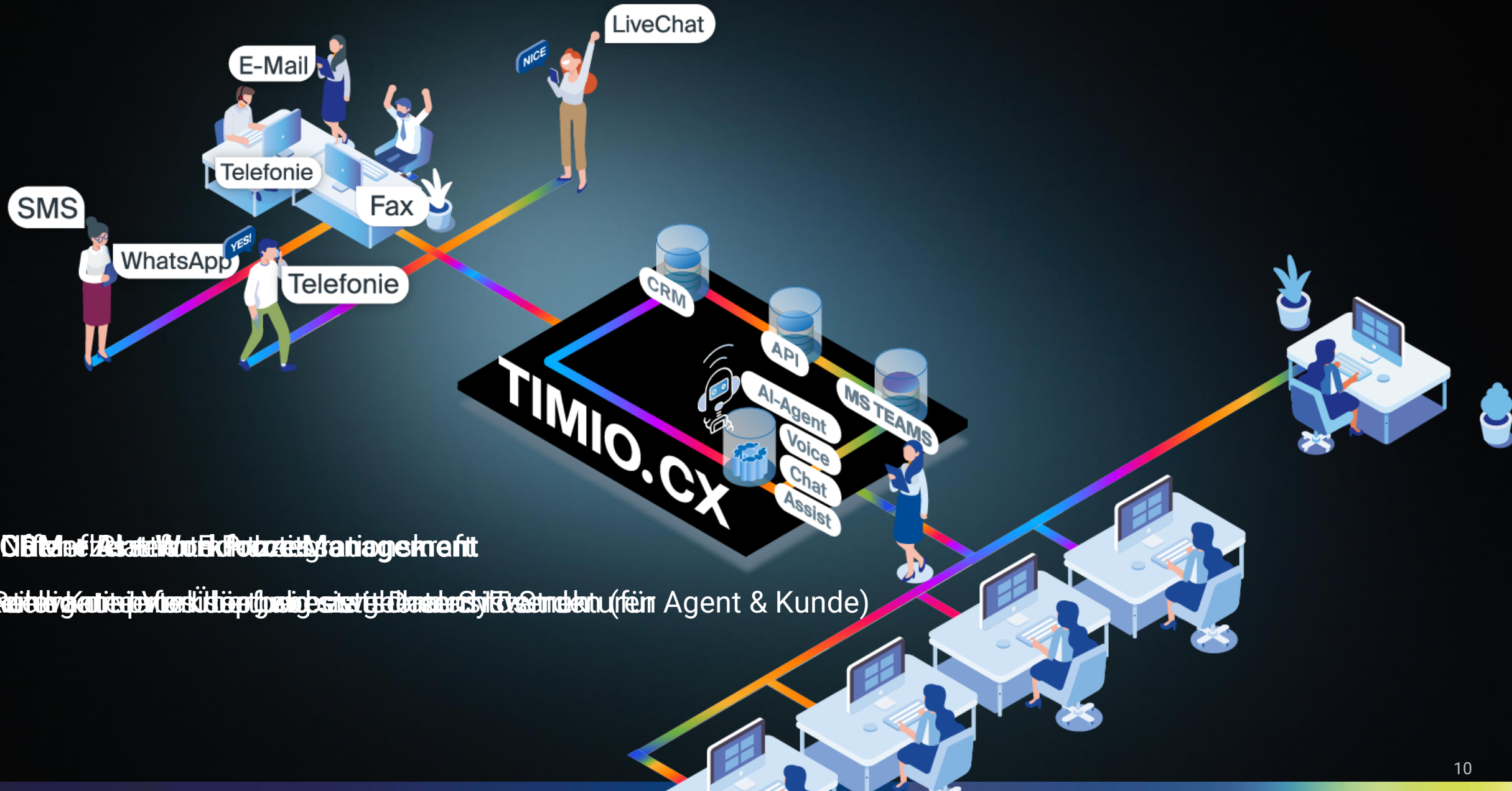
- Mehr Effizienz
- Höhere Kundenzufriedenheit
- Volle Datensouveränität



# Das Contact Center als Operations Hub

## Plattformen vernetzen – Effizienz entfalten



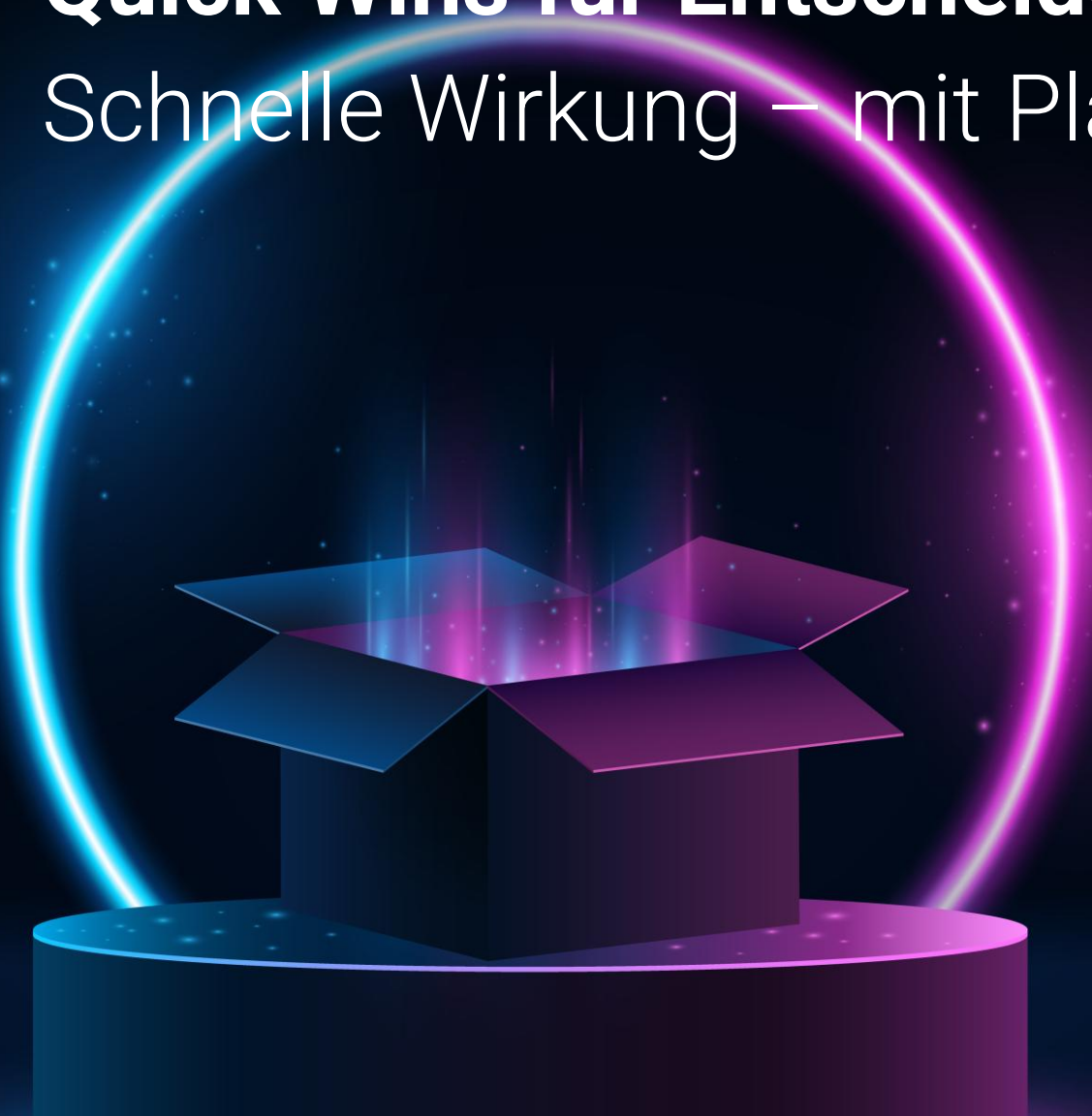






 Microsoft Dynamics 365

Real-time data 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.