

# TeamViewer Engage

Angebotene Funktionen	Digital Customer Service		Online Sales & Consultation		Engage Enterprise Suite
	Lite	Pro	Lite	Pro	Custom
<b>Live-Chat</b>					
<b>Anpassbares Chat-Widget (Farbe, Text)</b> Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Design für Ihr Chat-Widget.	✓	✓	✗	✗	✓
<b>Mehrere Chat-Widgets</b> Erstellen und nutzen Sie mehrere Designs für Ihr Chat-Widget.	✗	✓	✗	✗	✓
<b>Sichtbarkeit des Chat-Widgets verwalten</b> Legen Sie fest, wann Ihr Chat-Widget für Kunden sichtbar sein soll und wann nicht.	✗	✓	✗	✗	✓
<b>Kundenorientiertes White-Labeling für Chat-Widgets</b> Entfernen Sie das TeamViewer Branding.	✗	✓	✗	✗	✓
<b>Live-Chat - Verwaltung von Unterhaltungen</b>					
<b>Geschäftszeiten</b> Legen Sie unterschiedliche Geschäftszeiten für verschiedene Zeitzonen fest.	Bis zu 1	Unlimitiert	✗	✗	Unlimitiert
<b>Maximale gleichzeitige Unterhaltungen für Mitarbeiter</b> Legen Sie fest, wie viele Chat-Unterhaltungen einem Mitarbeiter gleichzeitig zugewiesen werden können.	✗	✓	✗	✗	✓
<b>Warteschlange für Unterhaltungen</b> Reißen Sie eingehende Unterhaltungen in eine Warteschlange ein, sobald Ihr Team das Maximum an gleichzeitigen Unterhaltungen erreicht hat.	✗	✓	✗	✗	✓
<b>Feedback-Formular für Kunden und Mitarbeiter</b> Ermöglichen Sie es Kunden, nach Chat-Unterhaltungen Feedback zu geben. Erlauben Sie Mitarbeitern, Unterhaltungen im Anschluss zusammenzufassen und zu kategorisieren.	✓	✓	✗	✗	✓
<b>Chat-Vorlagen</b> Erstellen Sie fertige Antwortvorlagen für Teammitglieder, damit sie Gespräche schneller und in einheitlichem Sprachgebrauch abwickeln können.	✗	✓	✗	✗	✓
<b>Formulare</b> Erstellen Sie individuelle Formulare, mit denen Kunden z.B. die Möglichkeit haben, eine Anfrage einzureichen, obwohl ihr Team nicht erreichbar ist.	✓	✓	✗	✗	✓
<b>Routing-Regeln (skill-basiert)</b> Leiten Sie eingehende Unterhaltungen an das richtige Teammitglied weiter.	✗	✓	✗	✗	✓
<b>SLA-Regeln</b> Regeln Sie, wie eingehende Unterhaltungen priorisiert werden sollen und setzen Sie Ziele für die erste Beantwortung.	✗	✓	✗	✗	✓

**Digital Customer Service**
**Online Sales & Consultation**
**Engage Enterprise Suite**
**Angebotene Funktionen**
**Lite**
**Pro**
**Lite**
**Pro**
**Custom**
**Chatbots**

<b>Anzahl der Chatbots</b>	Bis zu 3	Unlimitiert	×	×	Unlimitiert
<b>Gezielte Nachrichten an Kunden</b> Legen Sie fest, wann Chatbots mit Kunden in Kontakt treten sollen.	×	✓	×	×	✓
<b>Visuelle Erstellung von Chatbots</b> Erstellen Sie Chatbots mit unserer visuellen Schnittstelle.	✓	✓	×	×	✓
<b>Aktivieren/Deaktivieren Sie Kundeneingaben</b> Definieren Sie genau, wann Kunden dem Chatbot über Buttons antworten sollen und wann sie individuelle Nachrichten senden können.	✓	✓	×	×	✓

**Video-Chat & Video-Beratung**

<b>Video-Chat (Stand-alone-Lösung mit Link)</b> Nutzen Sie den Video-Chat über eine Einladung per Link (eingebettet in ihre Website).	×	×	✓	✓	✓
<b>Video-Chat (eingebettet in die Website)</b> Betten Sie den Video-Chat auf ihre Website ein.	✓	✓	×	×	✓
<b>Kundenorientiertes White-Labeling für den Video-Chat</b> Passen Sie Farben, sichtbare Logos und mehr an Ihr Corporate Design an.	×	✓	×	✓	✓
<b>Bildschirmfreigabe</b>	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Whiteboard</b>	×	×	✓	✓	✓
<b>API für E-Signatur</b> Nutzen Sie unsere API, um Ihre bestehende E-Signatur-Lösung in TeamViewer Engage zu integrieren (Haftungsausschluss: abhängig von den Möglichkeiten Ihrer E-Signatur-Lösung).	×	×	×	✓	✓
<b>E-Signatur</b> Nutzen Sie die Standardlösung von TeamViewer Engage für qualifizierte elektronische Signaturen.	×	×	×	Als Add-on verfügbar: E-Signatur	Als Add-on verfügbar: E-Signatur
<b>Feedback-Feature</b> Aktivieren Sie anpassbare Feedback-Formulare nach Video-Chat-Interaktionen.	×	✓	✓	✓	✓
<b>Compliance-Aufzeichnungen</b> Zeichnen Sie die gesamte Beratung auf (Video, Audio, Bildschirmfreigabe, Whiteboard), um Compliance-Richtlinien zu erfüllen.	×	✓	×	✓	✓

**Eingebettetes Co-Browsing**

<b>Bildschirmelemente markieren</b>	✓	✓	×	×	✓
<b>Übernehmen Sie die Kontrolle über die Web-Sitzung des Kunden</b>	×	✓	×	×	✓

Angebotene Funktionen	Digital Customer Service		Online Sales & Consultation		Engage Enterprise Suite
	Lite	Pro	Lite	Pro	Custom
<b>Eingebettetes Co-Browsing</b>					
<b>Basic Privacy Masking</b> Wählen Sie, welche Daten übertragen werden sollen und welche nicht. Wählen Sie aus Basisfiltern wie Eingabefelder, Zahlen oder alle Inhalte.	✓	✓	×	×	✓
<b>Erweitertes Privacy Masking</b> Zusätzlich zum grundlegenden Privacy Masking können Sie Teile Ihrer Website über HTML/CSS-Selektoren gezielt white- und blacklisten.	×	✓	×	×	✓
<b>Feedback-Feature</b> Erfassen Sie nach jeder Co-Browsing-Interaktion Kundenfeedback.	✓	✓	×	×	✓
<b>Compliance-Aufzeichnungen</b> Zeichnen Sie die gesamte Co-Browsing-Sitzung auf, um Compliance-Richtlinien zu erfüllen.	×	✓	×	×	✓
<b>Universelles Co-Browsing</b>					
<b>Bildschirmelemente markieren</b> Überwachen und analysieren Sie die Betriebszeit Ihrer Website und stellen Sie sicher, dass sie für jeden erreichbar ist.	×	×	×	✓	✓
<b>Überlassen Sie dem Nutzer die Steuerung/Übernehmen Sie die Steuerung selbst</b> Legen Sie fest, wer die Kontrolle über die gemeinsame Browser-Sitzung hat.	×	×	×	✓	✓
<b>Basis Privacy Masking</b> Wählen Sie, welche Daten übertragen werden sollen und welche nicht. Wählen Sie aus Basisfiltern wie Eingabefelder, Zahlen oder alle Inhalte.	×	×	×	✓	✓
<b>Erweitertes Privacy Masking</b> Zusätzlich zum grundlegenden Privacy Masking können Sie Teile Ihrer Website über HTML/CSS-Selektoren gezielt white- und blacklisten.	×	×	×	✓	✓
<b>Compliance-Aufzeichnungen</b> Zeichnen Sie die gesamte Co-Browsing-Sitzung auf, um Compliance-Richtlinien zu erfüllen.	×	×	×	✓	✓
<b>Co-Browsing von Dokumenten</b>					
<b>Bildschirmelemente markieren</b>	×	×	×	✓	✓
<b>Kunde und Mitarbeiter können Dokumente ausfüllen</b>	×	×	×	✓	✓
<b>Compliance-Aufzeichnungen</b> Zeichnen Sie die gesamte Co-Browsing-Sitzung auf, um Compliance-Richtlinien zu erfüllen.	×	×	×	✓	✓
<b>Terminplanung</b>					
<b>E-Mail-Einladungen</b>	×	×	✓	✓	✓
<b>Kalender-Synchronisation (MS Outlook)</b> Synchronisiert standardmäßig Ihren MS Outlook-Kalender. Synchronisation mit anderen Kalender-Apps auf Anfrage möglich.	×	×	✓	✓	✓
<b>Terminbuchung</b> Ermöglichen Sie es Kunden, Beratungstermine mit Teammitgliedern zu buchen.	×	×	✓	✓	✓

Angebotene Funktionen	Digital Customer Service		Online Sales & Consultation		Engage Enterprise Suite
	Lite	Pro	Lite	Pro	Custom
<b>Reporting &amp; Analysen</b>					
<b>Basis-Dashboard</b> Überwachen Sie grundlegende, vordefinierte KPIs.	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Anpassbare Dashboards</b> Erstellen Sie individuelle Dashboards mit den KPIs, die Sie überwachen möchten.	✗	✓	✗	✓	✓
<b>Exportierbare Berichte</b> Exportieren Sie Berichte im CSV-Format.	✗	✓	✗	✓	✓
<b>Integrationen</b>					
<b>Benutzerdefinierte Integrationen</b> Setzen Sie sich mit uns in Verbindung, um Integrationen in Ihr bestehendes CRM, Callcenter oder in andere Lösungen zu besprechen.	✗	✗	✗	✗	✓
<b>Fernzugriff mit TeamViewer</b> Integrieren Sie Fernzugriff mit TeamViewer in Ihr TeamViewer Engage Interface.	✗	Als Add-on verfügbar: TeamViewer	✗	✗	Als Add-on verfügbar: TeamViewer
<b>Features für Unternehmen</b>					
<b>Bereitstellung vor Ort</b>	✗	✗	✗	✗	✓
<b>Single Sign On</b>	✗	✗	✗	✗	✓
<b>Mitarbeiter-orientiertes White-Labeling der Plattform</b> Ändern Sie in TeamViewer Engage Logos und mehr, um sie an Ihre Marke anzupassen.	✗	✗	✗	✗	✓
<b>Benutzerdefinierte Berechtigungen und Rollen</b> Legen Sie Rollen an, weisen Sie diese Ihren Teammitgliedern zu und verwalten Sie genau, welches Mitglied oder Team Zugriff auf welche Funktion hat.	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Integration von mobilen Apps (Android &amp; iOS)</b>					
<b>Für Live-Chat und Chatbots</b> Integrieren Sie Live-Chat und Chatbots mit unseren mobilen SDK in Ihre mobile iOS- oder Android App.	✗	✗	✗	✗	✓
<b>Für Co-Browsing</b> Integrieren Sie Co-Browsing mit unserem mobilen SDK in Ihre mobile iOS- oder Android App.	✗	✗	✗	✗	✓
<b>Für Video-Chat</b> Integrieren Sie den Video-Chat mit unserem mobilen SDK in Ihre mobile iOS- oder Android App.	✗	✗	✗	✗	✓