

Com4Tel 2

Professionelles Telefoniemanagement

Ob Kundenbetreuung, erfolgreiche Kundenakquisition, Auftragsannahme oder Auftragsabwicklung: Com4Tel 2 als innovative CTI-Lösung (Computer Telefonie Integration) schafft Verbindung zwischen Communication Server und Datenbanken und ermöglicht ein professionelles Telefoniemanagement. Denn für Ihren Wettbewerbsvorteil ist optimale Kundenbetreuung entscheidend. Gewinnen Sie Kunden durch persönliche Ansprache mit Hilfe der angezeigten Anruferinformationen. Steigern Sie Kundennähe und Kundenzufriedenheit durch erhöhte Erreichbarkeit. Partnerfunktionen und Presencemanagement unterstützen Ihre Mitarbeiter dabei. Das resultiert in Aufwands- und Zeitersparnis für Ihre Mitarbeiter und dadurch in einer Senkung der Kosten und Erhöhung der Effizienz. Kompetenzgewinn und schnellere Erledigung der Arbeit schafft zufriedene Mitarbeiter und verbessert die Kommunikation mit Ihren Kunden.

Ihre Vorteile

Sämtliche Informationen laufen in einem System zusammen und bilden die Grundlage für eine individuelle Kundenansprache. Es wird nicht nur das Leistungsspektrum Ihrer Telekommunikationsanlage erweitert und die Handhabung vereinfacht, sondern auch die Erreichbarkeit und Zusammenarbeit optimiert. Sie steuern, wo Sie wann für wen erreichbar sind, bzw. wer an Ihrer Stelle den Anruf bekommen soll. Denn der persönliche Kontakt mit dem Kunden gewinnt.

Kontaktmanagement

Die moderne Oberfläche hält Telefonie- und Teamfunktionalitäten im direkten Zugriff. Zum einfachen Wählen und zur Anrufererkennung können persönliche und zentrale Adressbücher integriert werden. Bei Anrufen werden so die korrespondierenden Kundendaten auf dem Bildschirm angezeigt. Die Sicht auf die Adressbücher kann auch abhängig von der Benutzergruppe gestaltet werden, z. B. für Vertrieb und Entwicklung. Die Integration in MS Outlook, Lotus Notes und Novell Groupwise bindet die lokalen Kontakte als Adresdaten ein und bietet Journalführung und Wählen aus den Groupware-clients heraus.

Gesprächshistorie

Das detaillierte Journal von Com4Tel gibt genaue Auskunft über alle geführten Telefonate mit vordefinierten Sichten auf alle Anrufe, unerledigte Anrufe, usw. Neben dem Online-Journal wird auch ein Offline-Journal geführt, wenn der Arbeitsplatz-PC einmal ausgeschaltet ist. Zu den Gesprächen können Kunden- bzw. vorgangsspezifische Informationen in Form von Notizen erfasst und verwaltet werden.

Zusammenarbeit

Besonders informativ sind die An-/Abwesenheitszustände und -informationen, die auf den Partnertasten visualisiert werden. Partner sind untereinander darüber



Com4Tel Benutzeroberfläche

informiert, ob, warum und wann bzw. auch wie ein anderer Partner erreichbar ist. Anrufe bei abwesenden Kollegen können erkannt und auf einfache Weise herangeholt werden. Kurzmitteilungen zwischen Partnern runden die Zusammenarbeit ab. Über Berechtigungen kann gesteuert werden, was ein Benutzer von welchen Partnern sehen darf, ob ein Anruf herangeholt werden darf, usw. Die Anwesenheitsinformationen können Anrufern optional auch über eine IVR vorgelesen werden.

Presencemanagement und Erreichbarkeit

Der persönliche Kontakt schafft Vorteile. Aber auch Ihre Effizienz ist wichtig. Nicht immer ist es sinnvoll und passend, wenn Sie selber die Anrufe entgegennehmen, sei es, weil Sie unterwegs sind oder in Besprechungen. Je nachdem, wer anruft, wann er anruft und wie Sie Ihre An-/Abwesenheit in Com4Tel eingestellt haben, kann der Anrufer z. B. auf Ihr Handy oder an einen Kollegen

weitergeleitet werden. Alternativ kann bei einem Anruf auch nur eine Kurzmitteilung an Kollegen verschickt werden, z. B. mit der Bitte, den Anruf wenn möglich heranzuholen.

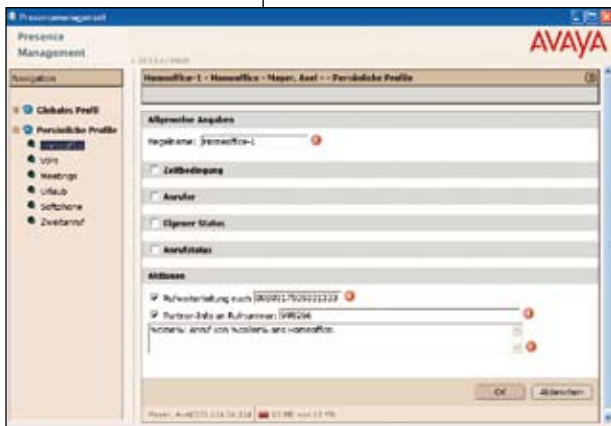
Webbasierte zentrale Administration

Von zentraler Stelle lässt sich die Com4Tel bequem und schnell auch über verschiedene Standorte hinweg konfigurieren. Diese zentrale Benutzerverwaltung reduziert Serviceaufwand und Wartungskosten.

Com4Tel Client/Server und Standalone

Neben der beschriebenen Client/Server Version mit seinen vielen serverbasierten Funktionalitäten kann Com4Tel auch einfach nur als lokaler Client betrieben werden, der direkt das Endgerät steuert. Auch hier haben Sie viele Vorteile des Kontaktmanagements mit Com4Tel: komfortable Bedienung des Telefons, Anbindung an Adressbücher, Journal, usw.

CTI ist keine Frage der Unternehmensgröße, sondern des Wettbewerbsvorsprunges. Individueller Kundenservice und Kundenorientierung werden immer wichtiger, unabhängig von der Unternehmensgröße. Die Integration von TK-System und IT-Umfeld schafft die Basis für Kommunikationslösungen, die sich in jeder beliebigen Größenordnung realisieren lassen. Selbstverständlich wachsen diese Lösungen mit Ihrem Unternehmen mit.



Regelbasiertes Presence-management mit Com4Tel

Über Avaya

Avaya entwirft, erstellt und verwaltet Kommunikationsnetzwerke für über eine Million Unternehmen auf der ganzen Welt. Mit seiner Tätigkeit für große wie für kleine Unternehmen ist Avaya weltweit führend in sicheren und zuverlässigen Internet Protocol (IP) Telefonesystemen und Kommunikationssystemen und -dienstleistungen. Durch Förderung der Konvergenz von Sprach- und Datenkommunikation bei geschäftlichen Anwendungen und umfassenden weltweiten Serviceleistungen hilft Avaya seinen Kunden bei der Nutzung bestehender und neuer Netzwerke. Kunden von Avaya sollen durch innovative Kommunikation Kosten senken, Risiken verringern und hervorragende Geschäftsergebnisse erzielen.

Avaya wurde am 2. Oktober 2000 mit der Ausgliederung aus Lucent Technologies eine selbstständige Gesellschaft. Zuvor gehörte Avaya länger als ein Jahrhundert zu Western Electric und AT&T. Avaya Labs, ein Teilbereich der Avaya-Unternehmen, arbeitet schwerpunktmäßig in der Forschung und Entwicklung im Zusammenhang mit Kommunikationstechnologien für Wirtschaftsunternehmen und staatliche Behörden. Die Gesellschaft kann auf 75 erfolgreiche Jahre als Unternehmen der Bell Laboratories, einem der erstklassigen Forschungsinstitute der Welt, zurückblicken und hat 3.000 Patente in ihrem Besitz bzw. angemeldet. Im November 2004 hat Avaya den Kommunikationsdienstleister Tenovis übernommen.



Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 266-1000
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Graumannsgasse 7
A-1150 Wien
T +43 1 8 78 70-0
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH
Hertistrasse 31
CH-8304 Wallisellen
T +41 44 878 1414
avaya.ch