

Unified Communications: VoIP, CTI,

MCA- kommunikativ gewinnen



Informationstechnologie

Telekommunikation

VoIP • CTI • Unified Messaging • Fax

Konvy CTI für IBM System i –

Unified Communications

Die IBM System i ist und bleibt in vielen mittelständischen Unternehmen der Dreh- und Angelpunkt der wichtigsten Geschäftsprozesse. Gleichzeitig werden die Geschäftsprozesse immer kommunikativer. In Abteilungen wie Vertrieb, Service, Helpdesk oder Einkauf bestehen sie im Wesentlichen aus informationsbasierter Kommunikation.

Der Schlüssel zu Unified Communications: CTI

Um im Wettbewerb vorne mitzuspielen und die eigenen Prozesse zu optimieren, müssen Unternehmen heute Telekommunikation und IT verbinden. Konkret: Kommunikationsfunktionen wie Telefonie, Fax, E-Mail oder SMS in ihre System-i-basierenden Lösungen integrieren. Die Schlüsseltechnologie für diese Verbindung heißt CTI. Sie schafft konvergente Infrastrukturen als Basis für Unified Communications.

MCA Konvy CTI für IBM System i

Der MCA Konvy CTI für IBM System i ist eine der wenigen Lösungen, mit der sich Unified-Communications-Konzepte mit dem IBM-Mittelstandsserver im Zentrum realisieren lassen. Der Konvy CTI für System i integriert die Funktionen von Telefonanlagen nahezu aller Hersteller direkt in System-i-basierende Unternehmenslösungen – etwa ERP, Fibu, Warenwirtschaft oder CRM-Systeme – und macht sie dort per Mausclick oder Funktionstaste in der PC- bzw. Terminal-Umgebung verfügbar. Unternehmen aller Branchen haben mit dem Konvy CTI bereits ihrer IBM System i das Telefonieren „beigebracht“ und dabei in den Projekten auf die in Jahrzehnten gewachsene Beratungs- und Umsetzungskompetenz von MCA als Unternehmen gesetzt.

Konvy CTI konkret für Sie: Telefonanlage spricht mit IBM System i

Der Konvy CTI verbindet Ihre Telefonanlage direkt mit der IBM System i, sodass den Mitarbeitern die Anlagenfunktionen in ihrer IBM-Softwareumgebung über ihr Terminal, ihren PC oder Thin Client zu Verfügung stehen. Sie wählen Telefonnummern einfach per Mausclick oder Befehlstaste, lassen sich bei eingehenden Anrufen automatisch die zum Anrufer gehörenden Informationen anzeigen.

Erfolgsperspektiven: Unternehmen, Mitarbeiter, Kunden

Aus Unternehmensicht optimiert der Konvy CTI gleichzeitig die kommunikativen Geschäftsprozesse und reduziert durch Produktivitätsgewinne die Prozesskosten. Investitionen in den Konvy CTI amor-

tisieren sich in der Regel innerhalb von wenigen Monaten alleine durch die Zeitersparnis, die sich durch schnellere Anwahlprozesse, die Vermeidung von Suchvorgängen, weniger Fehlbedienungen und die Kommunikation mit einer einheitlichen Lösung statt mit verschiedenen Endgeräten ergeben. Aus Anwendersicht erleichtert der Konvy CTI die alltägliche Arbeit und hilft dem modernen „Wissens- und Kommunikationsarbeiter“, das kommunikative Multitasking souverän zu beherrschen. Er hat alle Kommunikations- und Organisationswerkzeuge im Blick und im Griff, erhält seine Informationen automatisch dann, wenn er sie in der Kommunikation mit Kunden, Partnern oder Lieferanten benötigt. Aus der Sicht des Kunden sorgt der Konvy CTI dafür, dass er immer einen kompetenten, informierten Ansprechpartner findet, der ihm bei seinem Anliegen schnell hilft. Ganz gleich, welche Kommunikationsform er wählt – Telefon, Fax, E-Mail, SMS etc. – der Konvy CTI leitet seine Botschaft zum richtigen Adressaten.

Anwendungsszenarien: CTI für alle Fälle

Der Konvy CTI ist die Basis für Unified-Communications-Lösungen auf der IBM System i, wie sie bereits viele mittelständische Unternehmen, Konzernabteilungen oder öffentliche Verwaltungen implementiert haben:

Contact-Center: managt und kanalisiert in Konzern- und Unternehmensabteilungen wie Vertrieb, Service, Helpdesk oder Einkauf und in mittelständischen Unternehmen die gesamte Kommunikation. Durch intelligente Anrufverteilung lassen sie sich alle für die Kommunikation relevanten Lösungen anbinden.

ERP mit CTI: Optimiert die Kommunikation mit Lieferanten und Partnern, z. B. durch die Zusammenstellung von Telefonlisten für den Einkauf und die Abbildung von kommunikativen Workflows. CRM mit CTI (kommunikatives CRM): Perfektioniert die Kunden-Kommunikation und ermöglicht informationsbasierte Aktionen wie Cross- oder Up-Selling sowie Zielgruppen-spezifische Telefon-Kampagnen. Helpdesk mit CTI: Schafft höhere Service-Level mit reduziertem Ressourcen-Einsatz, Anfragen oder Tickets werden nach frei wählbaren Kriterien verteilt, Informationen stehen bei eingehenden oder ausgehenden Anrufen automatisch zur Verfügung. Datenbank plus CTI: Ermöglicht das schnelle Abtelefonieren von umfangreichen Telefonlisten im Vertrieb oder im Einkauf.



Highlights

- Unified Communications und Real ICT für die IBM System i
- Verbindung von Telefonanlagen aller wichtigen Hersteller mit der IBM System i via TAPI 2.x, JTAPI, CSTA oder SIP-Schnittstelle
- Integration von Telekommunikationsfunktionen in alle System-i-basierende Software-Lösungen: Groupware, ERP, CRM, IT Service Management, Warenwirtschaft etc.

Die Leistungsmerkmale

Ankommende Telefonate

- Der Anrufer wird am Bildschirm angezeigt, falls er in einer Adressdatenbank eingetragen ist.
- Mit dem Anruf können Bildschirmsitzungen gestartet werden.
- Verbindung beenden
- Rückfragen
- Makeln
- Weiterleiten
- Notiz zum Gespräch anlegen
- Konferenz aufbauen
- Ruf in Abwesenheit in einer Liste erfassen

Abgehende Telefonate

- Ruf aus Adressbuch aufbauen
- Telemaske (outbound) für einzelne Aktionen
- Automatisches Wählen
- Auswahl von Aktionen (evtl. Verzweigen in ERP-Systeme)
- Abschlussmaske

- Terminverwaltung
- Wiedervorlage
- Rufnummerneingabe direkt
- Ruf aus Anruferliste/Journal in Abwesenheit aufbauen
- Rückfrage
- Makeln
- Weiterleiten
- Verbindung beenden
- Konferenz aufbauen

Weitere Leistungsmerkmale: Verwaltung

- Benutzerdatenbank/Userverwaltung
- Vertriebsgruppen/Callgruppen
- Anmeldung/Abmeldung des Benutzers am CTI Server
- Konfiguration CTI Server
- Anzeige aller angemeldeten Benutzer einer Callgruppe
- Allgemeine Adressdatenbank
- Selektionsmöglichkeit, aus der Adressdatenbank heraus Aktionen zu planen und einzelnen Callgruppen zuzuordnen
- Aktionsdatenbank
- Anzeigen von Terminen
- Journalisierung aller Anrufe
- Auswertung der Journalisierung pro Benutzer/Callgruppe/alle
 - pro Tag/Woche/Monat/Jahr
 - pro Aktion
 - etc.mit dem Resultat: Anzahl Anrufe, Anzahl erreicht, nicht erreicht, durchschnittliche Gesprächsdauer, Ergebnis etc.

API-Set (Integration in Anwendungen)

- Anmelden am CTI Server
- Abmelden am CTI Server
- Wählen (outbound)
- Übernahme eingehender Telefonate (inbound)

MCA GmbH

Gesellschaft für Kommunikationslösungen
Steinfurt 37
52222 Stolberg (Rhld.)

Tel. : 02402 – 86559-0

Fax: 02402 – 86559-899

E-Mail: vertrieb@mca-gmbh.de

www.mca-gmbh.de

www.communication-blog.de



Laden Sie sich auch die Broschüre „CTI für alle Fälle“ mit Referenzdarstellungen des Delius-Klasing Verlags sowie von Richemont/Cartier, Abus und REMAG herunter: <http://www.mca-gmbh.de/cti>