

conneCTIon - die CTI-Plattform

conneCTIon ist eine professionelle CTI-Middleware für ein flexibles, zukunftsorientiertes Kundenmanagement. Die Integration von IT und TK eröffnet Unternehmen aller Grössen neue Dimensionen in der Kommunikation; automatische Bereitstellung von Kunden- und Produktinformationen, übergreifende Datennutzung sowie komfortable Call Center- und Unified Messaging-Lösungen. Bessere Erreichbarkeit, höhere Flexibilität und optimale Ressourcennutzung bei deutlich weniger Aufwand und Kosten!

Ihre Vorteile

Flexibilität

- Breite CTI-Plattform zur Integration von TK- und IT-Welt
- Hohe Skalierbarkeit für flexiblen Einsatz in allen Unternehmensbereichen
- Unterstützung vielfältigster Schnittstellen der Computer Telefonie Integration
- Migrationsmöglichkeit für schnell wachsende Unternehmen
- Einsatz in verteilten Systemen großer Unternehmen
- Ermöglicht die Integration von Lösungen, wie CRM, Groupware etc.

Effizienz und Wirtschaftlichkeit

- Mehr Produktivität durch Ergänzung der Arbeitsmittel mit CTI-Lösungen
- Optimierung von Arbeitsplatzabläufen

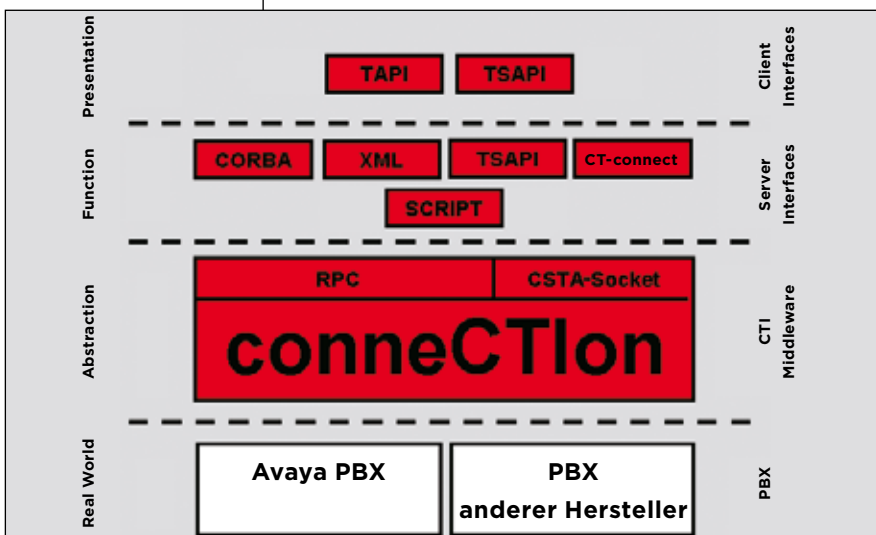
- Effizienteres Kontaktmanagement für mehr Kundennähe
- Reduzierung von Kosten und Aufwenden durch zentrale Administration/Benutzerverwaltung

Erreichbarkeit und Service

- Jeder eingehende Anruf – auch bei ausgeschalteten PC's wird protokolliert und vorgehalten
- Signalisierung der Endgeräte-Stati (Besetzt, Rufumleitung, Abwesenheitsinformation) über alle Mitglieder (Partner) eines Teams
- Presence-Management: An-/Abwesenheitsinformation über alle Mitglieder (Partner) eines Teams
- Qualifizierte Bearbeitung von Kundenkontakten durch Verfügbarkeit relevanter Informationen im Team
- Personalisierte Ansprache der Kunden durch Zugriff aller auf gemeinsame Datenhaltung

Funktionen

- Unterstützung der gängigsten Standard-Schnittstellen wie: CSTA, TAPI, TSAPI
- Unterstützung der jeweils aktuellen Server-Betriebssysteme (auch Microsoft bzw. CITRIX-Terminal-Server)
- Basis für z. B. – MS Office- und CRM-Lösungen – alle Avaya CTI-Produkte und -Lösungen – heterogene IT-Umfelder in Verbindung mit browserbasierten Lösungen
 - Avaya Call/Contact Center Lösungen und Applikationen
- Groupware-Lösungen wie z. B. Microsoft Exchange, Lotus Notes etc.



Über Avaya

Avaya entwickelt intelligente Kommunikationslösungen, die Unternehmen dabei helfen, ihre Geschäftsprozesse zu optimieren, um Wettbewerbsvorteile am Markt zu erzielen. Über eine Million Unternehmen weltweit, darunter mehr als 90 Prozent der FORTUNE 500, setzen Lösungen von Avaya

für IP-Telefonie, Unified Communications, Contact Center und Communications Enabled Business Processes (CEBP) ein und unterstützen so ihre Geschäftsprozesse. Avaya Global Services bietet weltweit einen umfassenden Service und Support für große und kleine Unternehmen.

AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

avaya.de

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

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A-1220 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