



***Der einfache Klick in die Zukunft
der Telekommunikation:
Computer Telephonie Integration***





Wir entwickeln Ihren Vorsprung mit CTI von Tenovis: für eine höhere Leistung und mehr Effizienz in der Kommunikation

Als visionäres Hightech-Unternehmen, hervorgegangen aus Telenorma und Bosch Telecom, entwickeln wir Ihren Vorsprung im Geschäftsalltag. Tenovis verbindet klassische Telekommunikation mit web-basierter Informationstechnologie und bietet Ihnen zukunftsweisende Kommunikations-Lösungen und branchenspezifische Dienstleistungen. So erhält Ihr Unternehmen maßgeschneiderte, intelligente Lösungen, die Ihre Business Kommunikation einfacher und effizienter machen.

CTI – Computer Telephony Integration – ist der konsequente Schritt in eine neue Ära der Telekommunikation

Telefon und PC stehen nicht mehr nebeneinander, sondern arbeiten miteinander. Die Vorteile sind mehr Leistung, mehr Effizienz, besserer Kundenservice und schnellere Handlungsfähigkeit – kurzum: Der Schritt wird zum Sprung in eine neue Qualität der Telekommunikation.

Computer und Telefon – eine Verbindung, mit der sich jede Menge Vorteile verknüpfen

Seit Jahren stehen sie auf dem Schreibtisch nebeneinander, doch nur selten hatten sie miteinander zu tun: PC und Telefon. Das hat sich geändert. Schon heute arbeiten die beiden in vielen Unternehmen als perfektes Team zusammen. Eine bemerkenswerte Effizienzsteigerung, mehr Komfort und ein fast unbegrenztes Leistungsspektrum sind die Vorteile dieser Allianz.



VMS



**Computer und Telefon –
eine Verbindung, mit der sich
jede Menge Vorteile verknüpfen**

Mehr Leistung für mehr Dienstleistung

Der Wandel zur Dienstleistungsgesellschaft hat längst begonnen und zieht immer weitere Kreise. Ihre Kunden wünschen schnellen und kompetenten Service – und der beginnt bereits am Telefon. Diesem Anliegen wird mit der Entwicklung leistungsfähiger Telekommunikationstechnik Rechnung getragen.

CTI eröffnet Ihnen dabei bislang ungeahnte Möglichkeiten zum Dialog mit Ihren Kunden.

Die Verknüpfung von Telekommunikations- und Informationssystemen ist heute die treibende Kraft für erfolgreichen Service am Kunden.

Beispiele hierfür sind:

- Informations-Hotlines
- telefonische Auftrags- und Bestellannahme
- Reservierungsservice

- Response-Marketing
- Direktvertrieb/Telefon-Banking
- Marktforschung
- aktive Händler- und Kundenbetreuung,
- Notfall- und Support-Service
- Customer-Care/After-Sales Service oder
- Beschwerdemanagement

CTI ist keine Frage der Unternehmensgröße, sondern des Vorsprungs im Wettbewerb

Die Anforderungen steigen. Guter Service wird immer wichtiger. Da spielt die Größe eines Unternehmens keine Rolle.

Wer die Anliegen seiner Kunden professionell und individuell beantworten kann, sichert sich in jedem Fall einen Wettbewerbsvorsprung.

Deshalb werden Freiberufler von einer CTI-Lösung genauso profitieren wie kleine, mittlere oder große Unternehmen. CTI-Lösungen lassen sich in jeder Größenordnung realisieren. Bereits mit einem einzigen PC und einem Telefon kann CTI als Einzelplatzlösung genutzt werden. Mehrere Teilnehmer werden über eine Workgroup-CTI-Lösung optimal vernetzt. Große und mittlere Unternehmen finden im Professional-CTI mit unbegrenzter Ausbaumöglichkeit die ideale Lösung und nutzen diese bereits heute als CallCenter-Einrichtung für mehr Kundenservice. Bestes Beispiel hierfür sind die Direktbanken, die ihre Kunden ausschließlich über PC und Telefon betreuen und damit sehr erfolgreich sind.



Von der PC-Telefonie zum CallCenter: CTI macht's möglich

CTI ist nicht nur die Basis neuer Dienstleistungsangebote in der Finanzbranche. Auch im Handel spielt CTI bereits eine entscheidende Rolle. Bei Direktvertrieben, beim Versandhandel, bei Servicetelefonen und Hotlines tritt der Kunde mit den Unternehmen telefonisch in Kontakt. Oft ist dabei der erste Eindruck entscheidend. Vorbildlichen Kundenservice können Sie hier mit CTI bieten.

Und der könnte z.B. so aussehen:

Ein Interessent möchte sich telefonisch über ein Produkt informieren. Eine Anzeige hat ihn neugierig gemacht, und er wählt die angegebene Hotline-Nummer. Ein computer-gestütztes Sprachdialogsystem mit natürlicher Stimme empfängt den Anrufer. Durch Spracherkennung oder Tastenwahl leitet das Anrufverteil-system den Anrufer je nach Anliegen zum entsprechenden Serviceplatz weiter. Auf diese Weise erreicht der Kunde den richtigen Ansprechpartner, ohne ständig weiterverbunden zu werden.

Der Servicemitarbeiter kann die Stammdaten des Anrufers direkt aufnehmen. Wünscht der Interessent beispielsweise weiteres Informations-material, werden seine Daten einfach per Mausklick an die Vertriebsstelle weitergeleitet.

Jeder registrierte Kunde wird bei Anruf anhand seiner Rufnummer identifiziert. Der Servicemitarbeiter bekommt zeitgleich mit jedem Anruf automatisch die zugehörigen Kundendaten mit dem aktuellen Status quo auf dem Bildschirm angezeigt. So kann der Anrufer gleich persönlich mit Namen angesprochen und individuell betreut werden. Die angezeigten Daten informieren den Mitarbeiter beispielsweise auch über Bestell-gewohnheiten und offene Forderungen.



Kein Schaden bei Schäden

Elektronische Systeme sind in der Wirtschaft unentbehrlich. Störungen oder gar Totalausfälle haben folgenschwere Auswirkungen. Nicht selten kosten sie Aufträge, in jedem Fall aber Zeit, Nerven und Geld.

Mit ELEKTRA-Compact profitieren Sie von einem umfassenden Schutz im Schadensfall.

Mit diesem Service sind Ihre gesamte Betriebseinrichtung sowie alle damit verbundenen wirtschaftlichen Risiken wie Ertragsausfall bequem und unkonventionell in nur einer Police abgesichert. Fragen Sie uns. Wir beraten Sie gern.



Die neue Qualität in der Kommunikation – damit Sie sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren können

Die CTI-Vorteile beginnen schon am PC auf dem Schreibtisch

Der Einsatz von CTI-Lösungen bringt mehr Effizienz in Ihr Unternehmen. Die Kommunikationsabläufe werden optimiert und ihre Organisation vereinfacht. Alles bequem vom Schreibtisch aus. Davon profitieren nicht nur Ihre Kunden, sondern auch Ihre Mitarbeiter, die auf einen Klick von Routinearbeiten entlastet werden.

Gute Nachrichten verbreiten sich schnell: Unified Messaging

Eine ideale Erweiterung der klassischen CTI-Funktion bietet Ihnen Tenovis mit Unified Messaging. Damit kann jede Form von Nachricht, ob Fax, Voice-Mail oder E-Mail, einheitlich per PC empfangen, bearbeitet und weiterversandt werden.

So werden Medienbrüche vermieden, und keine Nachricht oder Mitteilung kann mehr verloren gehen.

Kundenorientierte Unternehmen brauchen kundenfreundliche Systeme

CTI-Lösungen finden sich heute schon in vielen modernen Unternehmen, in denen das Telekommunikationssystem das Herzstück bildet. Hier wird CTI zum Schrittmacher und damit zur Frage der Wettbewerbsfähigkeit. Die Zuverlässigkeit und Leistungsstärke eines TK-Systems sind deshalb entscheidend für den erfolgreichen Einsatz von CTI. Mit den TK-Systemen Integral bietet Tenovis Ihnen solche Systeme an. Sie verfügen über alle technischen Voraussetzungen und Leistungsmerkmale, um verschiedene CTI-Lösungen realisieren zu können.

Die Systeme sind modular aufgebaut und lassen sich an unternehmensspezifische Anforderungen anpassen.

CTI-Lösungen von Tenovis – eine Investition, die sich rechnet

In serviceorientierten Unternehmen darf weder der Kunde noch die Investitionssicherheit zu kurz kommen. Mit Systemen von Tenovis entscheiden Sie sich selbstverständlich für Produkte auf höchstem Standard. Sie verfügen über alle notwendigen Schnittstellen und Protokolle der CTI-Standards. Das macht Systemlösungen von Tenovis für Sie investitionssicher.



**CTI bringt mehr Effizienz in den Kommunikationsalltag,
z. B. durch automatische Anrufverteilung und Power-Dialing**

*Wer immer erreichbar ist,
erreicht auch immer mehr*

Unter den zahlreichen Vorteilen von CTI ist die Erreichbarkeit an erster Stelle zu nennen. Nichts schadet einem Unternehmen mehr, als die Geduld seiner Anrufer über Gebühr zu strapazieren. Immer mehr Kunden und Konsumenten greifen sofort zum Hörer, um sich zu informieren, um zu bestellen oder zu fragen. Damit wird eine schnelle und kompetente Anrufannahme zum wichtigen Aushängeschild des Unternehmens.

Neue Zeiten für Ihren Kundenservice

Eine CTI-Lösung sorgt dafür, dass Ihre Anrufer schnellstmöglich Anschluss bekommen, hilft bei der korrekten Vermittlung an kompetente Ansprechpartner und entlastet die Telefonzentrale. So können sich Ihre Mitarbeiter auch bei sehr hohem Gesprächsaufkommen immer direkt

und persönlich auf die Anliegen Ihrer Kunden konzentrieren. Und wenn Sie wollen, können Sie rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr, für Ihre Kunden erreichbar sein.

Schnell, schneller, CTI

Die Verknüpfung von PC und Telefon bedeutet die Verbindung von Information und Kommunikation. Das beschleunigt nicht nur Ihre internen Arbeitsprozesse, sondern optimiert auch die Verständigung unter Ihren Mitarbeitern. Informationen können direkt vom Schreibtisch aus zu den Kollegen weitergeleitet werden, Rufumleitungen sind schnell und unkompliziert eingerichtet, und jeder Mitarbeiter verfügt zu jeder Zeit über alle notwendigen Daten. Die Nutzung eines CTI-Systems erfordert übrigens keinerlei Vorkenntnisse. Alle Funktionen stehen über die gewohnte PC-Oberfläche zur Verfügung.

Entsprechend kurz ist die Einarbeitungszeit, entsprechend hoch die Akzeptanz seitens der Mitarbeiter.

Erst Rat, dann Tat

Unsere Spezialisten von Tenovis stehen Ihnen selbstverständlich mit kompetenter Beratung zur Seite. Und zwar von Anfang an. Schließlich soll sich die Einrichtung einer CTI-Lösung für Sie auch wirklich rechnen. Dazu analysieren wir mit Ihnen gemeinsam Ihre Kommunikationsanforderungen und präsentieren Ihnen erst dann eine bedarfsgerechte Lösung. Unsere langjährige Erfahrung in den Bereichen Telekommunikations- und Informationssysteme gibt Ihnen die Gewissheit, investitionssichere Lösungen zu bekommen, deren Effizienz sich schon nach kurzer Zeit bemerkbar macht.