

# Die innovative CTI-Lösung – Com4Tel C

Ob professionelle Kundenbetreuung, erfolgreiche Kundenakquisition, Auftragsannahme oder Auftragsabwicklung Tenovis bietet mit Com4Tel C eine innovative CTI-Lösung (Computer Telephony Integration). So schafft Com4Tel C die Verbindung zwischen Communication Server und Datenbanken und ermöglicht es Call Center Mitarbeitern die Datenhistorie zum jeweiligen Gesprächspartner sofort vor Augen zu haben. Com4Tel C ist das Kontaktmanagement der nächsten Generation. Jedes ein- und ausgehende Gespräch wird durch spezifische Informationen auf dem Bildschirm unterstützt und kann somit professioneller geführt werden. So betreuen Sie Ihre Kunden schneller, besser und erfolgreicher.

*Die CTI-Lösung Com4Tel C bildet als Kontaktmanagementtool die ideale Grundlage für Ihre zukünftigen Kundenbeziehungen.*

Sie bietet neue Wege für die Gestaltung der Beziehung zum Kunden. Sämtliche Informationen laufen in einem System zusammen und bilden somit die Grundlage für eine individuelle Kundenansprache. Dadurch wird nicht nur das Leistungsspektrum Ihrer Telekommunikationsanlage erweitert und die Handhabung vereinfacht, sondern es werden auch wichtige Komponenten wie Gesprächs- und Offline-Journal und Adressbuch integriert.

## Vorteile und Funktionen

*Die Bedienung von Com4Tel C versteht man intuitiv*

Die – auch in der Größe – variable Benutzeroberfläche ist einfach zu bedienen. Die moderne Oberfläche hält Telefonie- und Teamfunktionalitäten im direkten Zugriff. Die Steuerung dieser Funktionen erfolgt über einen Multifunktionsbutton bzw. über Icons und Tasten. Eine zusätzliche Strukturierung ist über eine Registerleiste

möglich (Partner, Gruppen, Funktionen, ...). Besonders informativ sind die An-/Abwesenheitsinformationen, die auf den Partnertasten visualisiert werden (Presence Management).

*Alle Daten zeitgleich zum Gespräch*

Durch die Anbindung von Datenbanken werden auf Wunsch via Rufnummeridentifizierung die korrespondierenden Kundendaten auf dem Bildschirm angezeigt. So sind sofort alle wichtigen Informationen verfügbar. Die direkte Ansprache des Kunden schafft eine positive Gesprächsatmosphäre. Über Com4Tel C lassen sich sowohl die MS Outlook Kontakte als auch Lotus Notes einbinden.

Services
Internet
Call / Contact Center
<b>CTI / CRM</b>
Messaging
Telephony
Networking



# Die innovative CTI-Lösung – Com4Tel C

## *Statistiken, Journale, Gesprächshistorie*

Das detaillierte Ein-/Ausgangsjournal von Com4Tel C gibt genaue Auskunft über alle geführten Telefonate. Neben dem Online-Journal wird auch ein Offline-Journal geführt, wenn der Arbeitsplatz-PC einmal ausgeschaltet ist. Zu den Gesprächen können – in Form von Notizen – Kunden- bzw. vorgangsspezifische Informationen erfasst, zugeordnet und verwaltet werden.

## *Die Web-basierte Administration und Konfiguration – einfach und schnell*

Von zentraler Stelle läßt sich die CTI-Lösung Com4Tel C bequem und schnell konfigurieren – und zwar über verschiedene Standorte hinweg. Diese zentrale Benutzerverwaltung reduziert Serviceaufwand und Wartungskosten. Die Flexibilität bei der Verwaltung der Clients bringt große Zeitersparnis.

## *CTI ist keine Frage der Unternehmensgröße, sondern des Wettbewerbsvorteils*

Individueller Kundenservice und Kundenorientierung werden immer wichtiger, unabhängig von der Unternehmensgröße. Eine personalisierte Kundenansprache erhöht die Kundenbindung und sichert damit einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil. Die Integration von TK-System und IT-Umfeld schafft die Basis für CTI-Lösungen, die sich in jeder beliebigen Größenordnung realisieren lassen. Selbstverständlich wachsen diese Lösungen mit Ihrem Unternehmen mit.

## **Systemvoraussetzungen**

- MS Windows 2000 Prof. (SP4)
- MS Windows XP (SP1)
- MS Terminal Server 2000 (SP4)
- MS Terminal Server 2003
- CITRIX Terminal Server XP
- MS Outlook 2000 (SR1)
- MS Outlook 2002 (Office XP)
- MS Outlook 2003

## *Kontaktmanagement der nächsten Generation – Com4Tel C*

www.tenovis.com  
kundendialog-center@tenovis.com

(Deutschland)  
T 0800 2661000  
F 0800 2661219

(International)  
T +49 69 7505-2833  
F +49 69 7505-2841