



## Com4Tel OL

**Perfektes Telefonie-Management  
mit MS Outlook 2000™**

COM 4 TEL





## Wir entwickeln Vorsprung mit Com4Tel OL von Tenovis: für die leistungsfähigste Computertelefonie in Ihrem Unternehmen

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

### *Mit einem Klick alle Daten auf einen Blick*

Die Telekommunikation mit Kunden entscheidet heutzutage mit über den Erfolg eines Unternehmens. Egal, ob Kundenbetreuung oder Kundenakquisition, Auftragsannahme oder Auftragsabwicklung. Gefragt sind

innovative CTI (Computer Telephony Integration) -Lösungen, die eine Verbindung zwischen TK-Anlage und Datenbanken schaffen. Und die es den Call Center Mitarbeitern ermöglichen, die gesamte Datenhistorie zum jeweiligen Gesprächspartner sofort vor Augen zu haben.

Mit Com4Tel OL von Tenovis bieten Sie Ihren Kunden Telefongespräche der nächsten Generation. Jedes ein- und ausgehende Gespräch wird durch Informationen auf dem Bildschirm gestützt und ergänzt. Damit können Sie Ihre Kunden schneller, besser und erfolgreicher per Telefon betreuen.

### *Com4Tel und MS Outlook 2000™ – Symbiose aus Intelligenz und Effizienz*

Mit der Einbindung von Com4Tel OL in MS Outlook wird telefonieren in Zukunft effizienter, einfacher und komfortabler. Com4Tel OL ermöglicht die vollständige Integration der Telefonie-Funktionen. Umgekehrt können alle MS Outlook-Funktionen sinnvoll von Com4Tel OL genutzt werden. Damit wird nicht nur die Bedienung Ihrer Telekommunikationsanlage erweitert und vereinfacht, sondern es werden auch die wichtigsten Komponenten wie Telefonie-Journal und Adressbuch integriert.



*„Diese Lösung unterstützt uns,  
den Kunden optimal zu betreuen“*

*Auf die können Sie setzen –  
die Datenbanken von MS Outlook*

Mit Com4Tel OL haben Sie Zugriff auf die globalen Telefonbücher des MS Exchange Servers und auf ihre individuellen MS Outlook-Kontakte. Ein weiterer Vorteil: es können beliebig viele Datenbanken mit unterschiedlichen Formaten zusätzlich eingebunden werden. Dafür steht eine ODBC-Schnittstelle standardmäßig zur Verfügung.

*Alle Daten ohne Warten*

Durch die Anbindung von Datenbanken werden auf Wunsch zeitgleich mit der Rufnummern-Identifizierung die entsprechenden Kundendaten angezeigt. Sie müssen nicht manuell suchen, sondern haben sofort alle wichtigen Informationen auf dem Bildschirm.

*Das Journal Ihrer Wahl*

Das detaillierte Eingangs- und Ausgangsjournal von Com4Tel OL gibt genaue Auskunft über alle getätigten und erhaltenen Anrufe. Sie erhalten Rufnummer, Name, Uhrzeit, Datum und Gesprächsnotizen in einem übersichtlichen Journal. Die Telefonie-Journale können wie andere MS Outlook Einträge weiterverarbeitet werden. Dies schließt Drucken, Weiterleiten, Archivieren und Exportieren mit ein.

*Alles ist möglich:*

*Flexibler Einsatz im Home Office*

Seine ganze Flexibilität zeigt Com4Tel OL beim Einsatz im Home Office: Die Kommunikation erfolgt mit dem zentralen Telefonsystem über moderne IP-Verbindungen. Das abstrakte Telefonsystem TOM ermöglicht

über MS Tapi oder CSTA auch die Anbindung an Telekommunikationssysteme fremder Hersteller.

*Kommunikation auf allen Kanälen:  
Workflow-Intelligenz*

Durch die vollständige Integration in MS Outlook ist fast jeder kundenindividuelle Workflow realisierbar. Com4Tel OL ermöglicht damit den Zugriff auf die wichtigen Kommunikations-Instrumente Kalender, Termine, Aufgabenlisten und Einträge aller Exchange-Postfächer.





## Zwei Profis für Ihre Telekommunikation

### *Vorteile von Com4Tel OL und MS Outlook auf einen Blick*

- Integration einer Telefonie-Oberfläche und Nutzung der MS Outlook-Funktionen in sinnvoller Symbiose
- Unterstützung aller MS TAPI-Funktionen (2.1), zusätzliche Erweiterungen für die Tenovis-Telefonanlagen Integral 3/5 und Integral 33/55

- Wahlmöglichkeiten aus Kontakten, Mails, Telefonie-Journalen
- Verknüpfung der CTI und MS Outlook-Funktionen (z. B. Call-back aus Mail und umgekehrt)
- Einbindung der Telefonie-Journale (Anrufliste, Gesprächsliste, Wahlwiederholung) in die MS Outlook-Postfächer
- Offline-Journale
- Benutzung der MS Exchange-Telefonbücher mit optionaler Anbindung weiterer Datenbanken beliebigen Formats
- Intelligente Algorithmen zur exakten Rufnummernerkennung
- Individuelle Oberflächengestaltung durch HTML
- Client/Server-System

### *Systemvoraussetzungen*

- Microsoft Windows 2000™, ME, 98SE oder NT4.0
- Microsoft Office 2000™ SP 1 oder Microsoft Outlook 2000™ SP 1
- Microsoft Exchange 5.5, 2000





*„Schnell, komfortabel und einfach –  
das nenn' ich effektive Kommunikation“*

The screenshot shows the Microsoft Outlook 2003 interface. The main window is titled "Posteingang - Com4Tel". On the left, there is a navigation pane with folders like "Posteingang (50)", "Gesendete Objekte", "Outlook Heute", "Kalender", "Kontakte", "Notizen", "Gekochte Objekte", "Com4Tel", "Com4Tel out (9)", and "Com4Tel in (19)". The main pane displays a list of emails with columns for "Von", "Betreff", and "Erhalten". The selected email is from "Rosener Timo (PN-VNWT/SP)" with the subject "Com4Tel OL".

Below the email list, a contact card for "Anruf Gardener, Phil" is visible. The card includes a phone icon, a red "R" icon, and a grid of buttons: "Dr. Dierks", "Fischer", "Grothe", "Lerraut", "R. König", "Waldorf", "Call Contact", "Design SW", and "Vertrieb CTI".

The email content shows a list of recipients and their subjects, followed by the body text:

**Von:** Rosener Timo (PN-VNWT/SP)    **An:** Dehler Arne-Steffen (PN-CCS/P)  
**Betreff:** Com4Tel OL    **Cc:**

Sehr geehrter Herr Dehler,  
wir haben Ihre Wünsche bzgl. einer Projektrealisierung für Com4Tel OL gerne aufgenommen. Unsere Abteilung Customer Solutions erstellt derzeit eine detaillierte Planung sowie ein Pflichtenheft, in dem die Umsetzung zusammen mit den Aufwandsdaten und den Realisierungsprozessen beschrieben wird.

Wir werden Ihnen diese Zusammenstellung bis Ende nächster Woche zukommen lassen. In der Zwischenzeit empfehle ich Ihnen als Vorabinformation unsere Website [www.tenovis.com](http://www.tenovis.com), in der sie zu Com4Tel OL und allen anderen Produkten umfassendes Material finden können.