

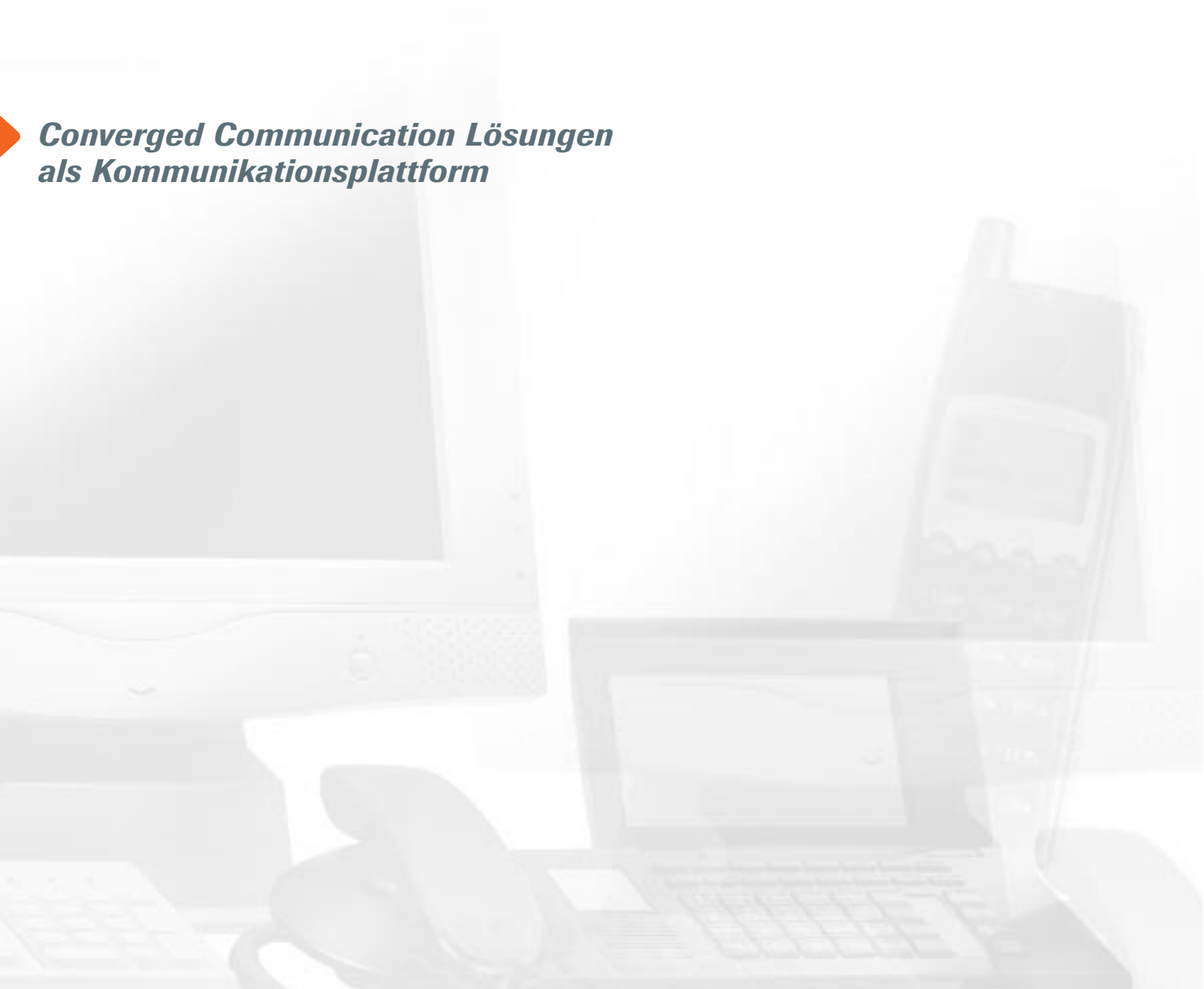
TENOVIS

Wir entwickeln Vorsprung.



WAP/CTI Lösungen

***Converged Communication Lösungen
als Kommunikationsplattform***





Wir entwickeln Ihren Vorsprung mit WAP-Lösungen von Tenovis: grenzenlose Mobilität in der Kommunikation

Im entscheidenden Moment besser als der Wettbewerb und der Konkurrenz stets einen wesentlichen Schritt voraus sein – das ist der Vorsprung, den Tenovis Ihrem Unternehmen bietet. Als visionäres Hightech-Unternehmen, hervorgegangen aus Telenorma und Bosch Telecom, erkennen wir die Möglichkeiten des Internet-Zeitalters und entwickeln zukunftsweisende Innovationen in der Web-basierten Informationstechnologie und der Telekommunikation: intelligente anwenderspezifische Lösungen, die Ihr Business einfach viel effizienter und schneller machen.

Informationen von jedem Ort – zu jeder Zeit

Dem Internet gehört die Zukunft. Oberstes Ziel ist die Vermeidung von Medienbrüchen und die orts- sowie zeitunabhängige Verfügbarkeit von Informationen.

Kunden erwarten heute zu Recht, über die von ihnen frei gewählte Kommunikationsform mit Unternehmen in Verbindung treten zu können: von unterwegs über das Mobiltelefon, von zu Hause über das klassische Telefon, über Fax oder E-Mail oder über die Webseiten eines Anbieters. Gefragt sind Unternehmensportale, welche den Kunden oder Geschäftspartnern alle diese Möglichkeiten anbietet und bei Kontaktaufnahme unmittelbar die zugehörigen Informationen anzeigt und verarbeitet. Dabei wird erwartet, dass unterschiedlichste Kommunikationsformen und Informationen bereits verfügbarer Anwen-

dungssysteme mit neuen sowie zukünftigen Lösungen verknüpft werden können und sich bei Bedarf ergänzen.

Flexible Lösungen für jede Anforderung

Tenovis bietet dafür neben den vollständigen Plattformen für Call Center, Contact Center und CTI Lösungen zusätzlich innerhalb einer Converged Communication Middleware Bausteine, um Unternehmensportale und CTI-Applikationen individuell und flexibel im Rahmen von Projektlösungen oder als erweiterte bzw. neue Produkte zu realisieren.





*„Das gute Gefühl von Unabhängigkeit und Flexibilität:
WAP/CTI von Tenovis“*

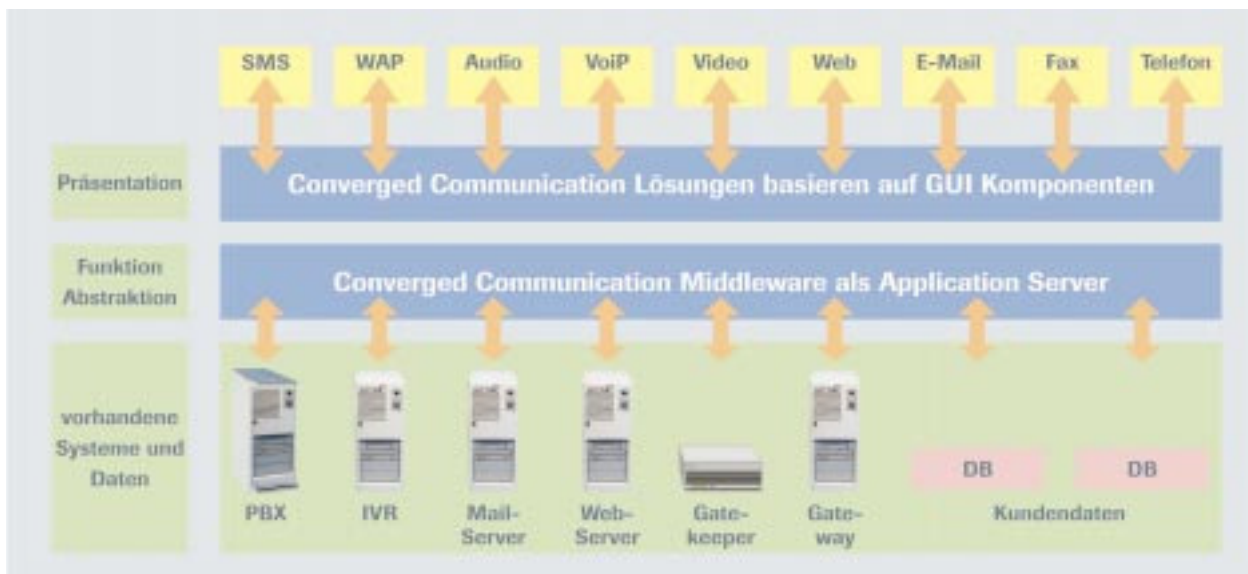
Kommunikation über alle Medien

Der Begriff „Converged Communication Lösungen“ steht dabei für die Zusammenführung der unterschiedlichsten Kommunikationsformen und

–technologien auf der Basis vorhandener Plattformen und vorgefertigter Bausteine für kundenindividuelle Lösungen.

Diese umfassen alle Bereiche der Kommunikation, von der Beratung

über die Hard- und Software bis hin zu den Anwendungslösungen, basierend auf einer erprobten Kommunikationsinfrastruktur sowie kundenindividuell anpassbaren Applikations- und Kommunikationsdiensten.



Prinzip der Converged Communication Lösungen für Office, CRM, E-Business und E-Commerce



Umfangreiche Erfahrung in Technologie und Produkten: Converged Communication Lösungen von Tenovis

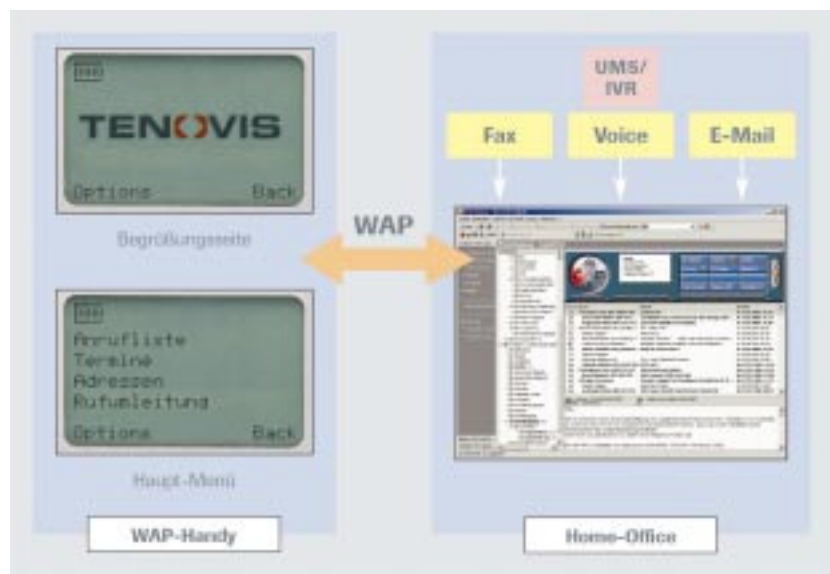
Neue Technologien problemlos integrieren

Die Converged Communication Lösungen basieren auf umfangreichen Erfahrungen und Produkten von Tenovis zu Kommunikationsnetzen und -anwendungen im Call Center- und CTI-Bereich.

Converged Communication Lösungen verbessern die Kommunikationsprozesse im Unternehmen. Denn neue Technologien, auch E-Business Lösungen, können in bestehende Systeme integriert werden. Moderne Medien mit unterschiedlichen Technologien bilden die Basis dieser Lösungen. Call- oder Contact Center, CRM-Systeme, bestehende Bürokommunikations-Systeme oder unterschiedliche Anwendungsszenarien, z. B. für Außendienstmitarbeiter, können dadurch einfach in Computer

und Telefonie-Systeme integriert werden.

Die nachfolgenden Beispiele stellen eine Auswahl möglicher Funktionalitäten und Anwendungen dar.



Beispiel für WAP-Lösungen integriert mit Home Office



„Mit WAP habe ich schnellen Zugang zu wichtigen Informationen – immer und überall“

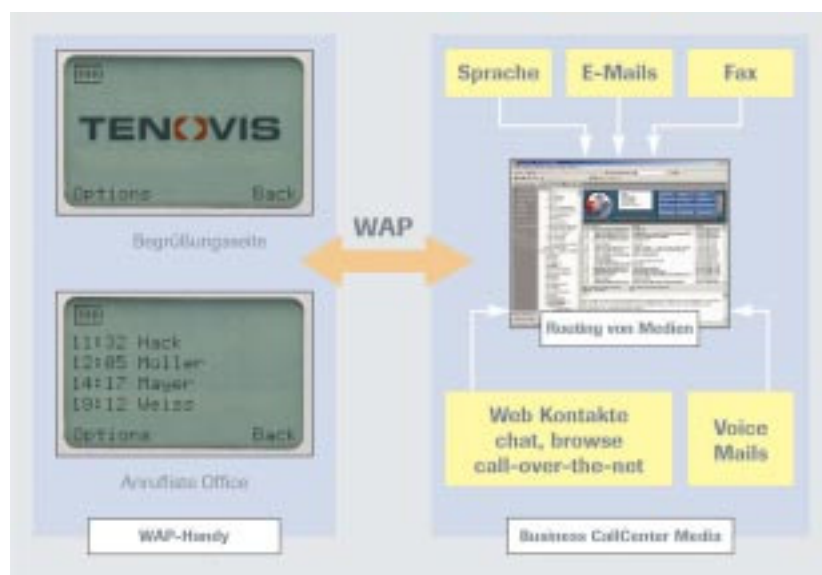
WAP bedeutet Mobilität

Auf der Basis von Web-Techniken werden die verschiedenen Kommunikationsplattformen wie Telefonie, Fax, E-Mail, SMS, E-Commerce, Voice-Commerce, M-Commerce aus dem Geschäftsumfeld über Portale zum WAP Handy verknüpft.

Vom Handy aus können Sie künftig:

- am Arbeitsplatz die Rufumleitung abfragen, ändern oder die Anrufliste einsehen
- im Outlook-Kalender Abfragen oder Neueinträge vornehmen
- die Einbeziehung Ihres Arbeitsumfeldes für Mails, Fax, Telefonate in Journalen und Datenbanken vornehmen als erweiterte Anwendung Ihrer Outlook-Office-Umgebung

- unter Nutzung der Firmeninfrastruktur Telefonate führen - dies auch gleich aus der Anrufliste, wie sie am Arbeitsplatz vorliegt
- die Kontaktlisten oder Firmen-telefonbücher und Adresslisten einsehen, die sich in Datenbanken des Home Offices befinden.



Beispiel für WAP-Lösungen integriert mit Business Call Center Media



Mobil und flexibel in die Geschäftswelt: intelligente Zukunftslösungen von Tenovis

Erfolg verlangt zukünftig noch mehr Flexibilität

Nur intelligente TK-Lösungen ermöglichen ein vereinfachtes, systematisches und medienübergreifendes Arbeiten, um Wettbewerbsvorteile zu erreichen.

Tenovis unterstützt Sie als kompetenten Berater mit ganzheitlichen Lösungen, die exakt auf Ihr Unternehmen zugeschnitten sind.

Converged Communication Middleware als Basis

Die Palette der Beispiele und Anwendungen sind mit der Converged Communication Middleware und den darauf basierenden GUI-Komponenten, bezogen auf unterschiedliche Geschäftsprozesse, vielfältig erweiterbar. Sie haben die Wahl:

- ConneCTIon NT ermöglicht das Management von Telefonanrufen aus einer Anwendung heraus. Es werden alle heute gängigen CTI-Schnittstellen unterstützt: TAPI, TSAPI, CallPath II, CT Connect, XTL, JTAPI
- Applikationsserver ausgeprägt mit CTI-Komponenten und Datenbankverbindungen lassen sich über COM-Objekte oder Java Beans in Applikationen einbauen, um diese telefoniefähig zu machen oder mit E-Mail-Routing-Funktionen zu versehen (z. B. MS Outlook, Browser). Journal-Server (z. B. zur Darstel-

lung der Anrufliste), UMS-Server, RUL-Server (z. B. für Rufumleitungen und einfache Routingfunktionen) und Anbindungen an WEB-Server unterstützen eine Vielzahl vorhandener sowie kundenspezifisch realisierbarer Anwendungsmöglichkeiten

- Web-Dialog Komponenten für die Gestaltung beliebiger Surf & Call/Chat/Browse-Szenarien
- XML-Bausteine für E-Commerce Objekte ermöglichen direkten Datenaustausch zwischen Unternehmen (z.B. Angebote, Bestellungen) und unterstützen die Anbindung von CRM-Systemen
- WAP, WML-Bausteine ermöglichen die intelligente Einbindung von Mobiltelefonen in die Unternehmenskommunikation
- Konfigurations- und Installations-Komponenten unterstützen die Systemintegration und Administration zur Anpassung der Kundenlösung



Mit der Converged Communication Middleware und dem offenen, auf Standard basierenden Lösungen von Tenovis wird der Kunde in die Lage versetzt, flexibel in die Web- und Mobil-basierte Geschäftswelt zu migrieren.

Dabei können sowohl Lösungen von Tenovis, wie die bewährten Business Call Center oder CTI-Applikationen wie Com4Tel OL, als auch Lösungen anderer Hersteller im Einsatz sein.

Browser Telefonie und UMS-Dienste

Der Einsatz der Converged Communication Middleware zusammen mit GUI-Komponenten ermöglicht die Integration der Telefonie und UMS-Lösungen als Internet- oder Intranet-anwendungen.

Browser Telefonie von Tenovis

JAT ist z. B. ein JAVA-Telephonie-Applet, das einfach auf jede WEB-Seite integriert werden kann.

Es gestattet Anruferkennung und

Zuordnung von Websites zu diesem Anrufer (etwa durch ein Bild), Partnertasten, Partnerzustände sowie eine Anrufliste.



Beispiel für „Browser-Telephonie“ von Tenovis