

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

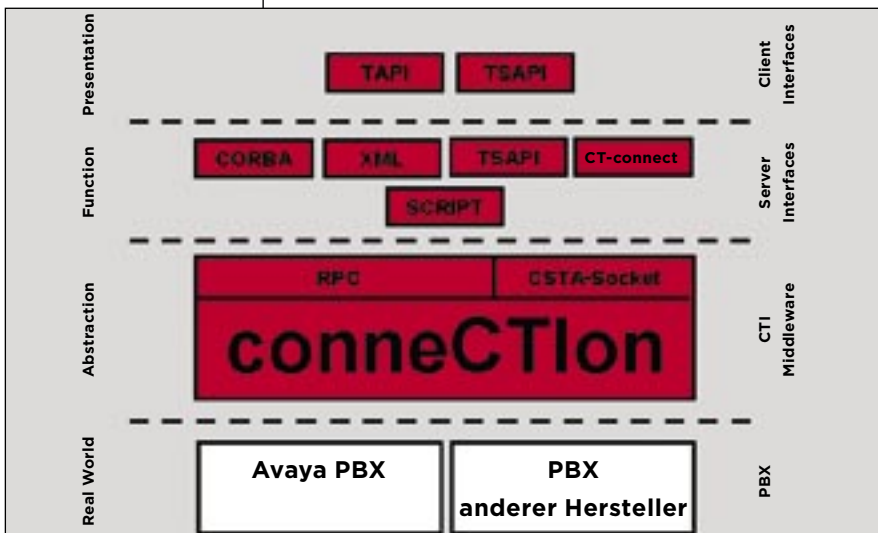
- Effizienteres Kontaktmanagement für mehr Kundennähe
- Reduzierung von Kosten und Aufwenden durch zentrale Administration/Benutzerverwaltung

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, RPC, CT Connect, DDE und andere
- 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 (WebTI) – Avaya Call / Contact Center Lösungen und Applikationen wie Com4Tel
- Groupware-Lösungen wie z. B. Microsoft Exchange, Lotus Notes etc.



Über Avaya

Avaya entwirft, erstellt und verwaltet Kommunikationsnetzwerke für über eine Million Unternehmen auf der ganzen Welt. Mit seiner Tätigkeit für große wie für kleine Unternehmen ist Avaya weltweit führend in sicheren und zuverlässigen Internet Protocol (IP) Telefonesystemen und Kommunikationssoftware-Anwendungen und -dienstleistungen. Durch Förderung der Konvergenz von Sprach- und Datenkommunikation bei geschäftlichen Anwendungen und umfassenden weltweiten Serviceleistungen hilft Avaya seinen Kunden bei der Nutzung bestehender und neuer Netzwerke. Kunden von Avaya sollen durch innovative Kommunikation Kosten senken, Risiken verringern und hervorragende Geschäftsergebnisse erzielen.

Avaya wurde am 2. Oktober 2000 mit der Ausgliederung aus Lucent Technologies eine selbstständige Gesellschaft. Zuvor gehörte Avaya länger als ein Jahrhundert zu Western Electric und AT&T. Avaya Labs, ein Teilbereich der Avaya-Unternehmen, arbeitet schwerpunktmäßig in der Forschung und Entwicklung im Zusammenhang mit Kommunikationstechnologien für Wirtschaftsunternehmen und staatliche Behörden. Die Gesellschaft kann auf 75 erfolgreiche Jahre als Unternehmen der Bell Laboratories, einem der erstklassigen Forschungsinstitute der Welt, zurückblicken und hat 3.000 Patente in ihrem Besitz bzw. angemeldet. Im November 2004 hat Avaya den Kommunikationsdienstleister Tenovis übernommen.

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
Graumannsgasse 7
A-1150 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

© 2007 Alle Rechte liegen bei Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG.
Gedruckt in Deutschland auf 100% chlorfreiem Papier.
16.0012.5131 - D.F. 2.0/0.0/0507 A&P - Änderungen vorbehalten.