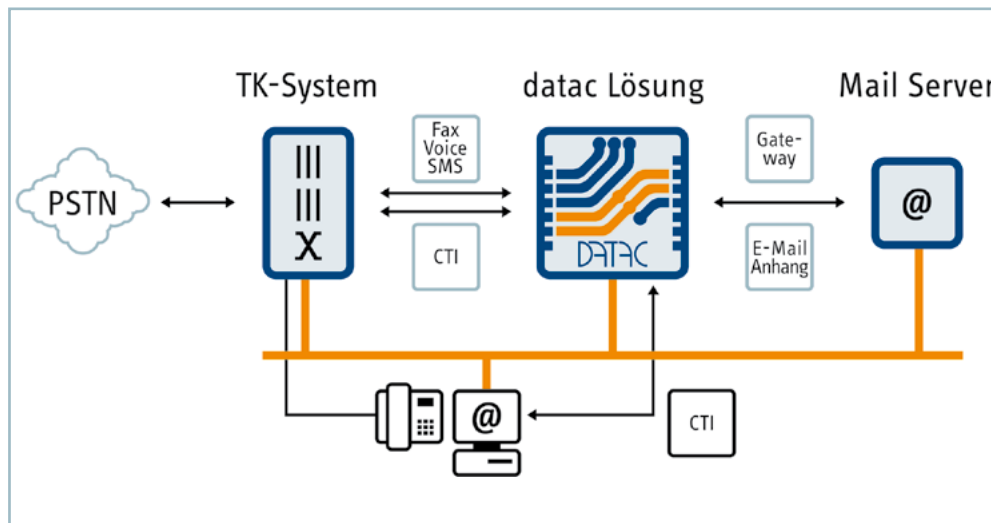


## Computer Telefonie Integration (CTI)

**CTI IST DAS WIRKUNGSVOLLE INSTRUMENT, UM DIE KOMMUNIKATION IM UNTERNEHMEN ZU OPTIMIEREN UND DAMIT DIE PRODUKTIVITÄT DER MITARBEITER ZU STEIGERN. ALS EIN BAUSTEIN IM BAUKASTEN VON UNIFIED COMMUNICATIONS KÖNNEN CTI-ANWENDUNGEN UM WEITERE DIENSTE WIE INTELLIGENTE ANRUFVERTEILUNG (ACD) ODER BEISPIELSGEWEISE SPRACHERKENNUNG (IVR) ERGÄNZT WERDEN.**



### WEITERE INFOS UND CASE STUDIES

Mehr zu dataac und dieser Produktinformation finden Sie unter [www.dataac-gmbh.de](http://www.dataac-gmbh.de). Geben Sie dazu den Softlink PRODCIT in das Suchfeld ein.

### INTEGRATIONEN

CTI kann in folgende Programme integriert werden:

- Microsoft Exchange
- Microsoft Dynamics NAV
- Microsoft Dynamics CRM
- SAP
- Lotus Notes
- Novell Groupwise
- IBM i-Series

Der Begriff Computer Telephony Integration (CTI) bezeichnet die Verknüpfung des Telefonsystems mit der IT-Infrastruktur: Das Telefonieren wird über den Computer gesteuert. CTI kann in unterschiedliche Programme integriert werden, aus denen so der automatische Aufbau, die Annahme und Beendigung von Telefongesprächen, der Aufbau von Telefonkonferenzen sowie die Weitervermittlung von Gesprächen erfolgen kann. Diese Funktionen können auch aus einem eigenständigen CTI-Client gestartet werden.

### TELEFONIEREN PER MAUSKlick

Mit CTI sind sämtliche Telefonie-Funktionen per Mausklick verfügbar - einfach, schnell und effizient. Zudem werden alle Gespräche inklusive Dauer und Uhrzeit in Journalen protokolliert, so dass zu jeder Zeit die Möglichkeit besteht, auf entsprechende Informationen zurückzugreifen.

### DEN ANRUFRER AUF EINEN BLICK

Über die automatische Anruferidentifikation wird der zum Anrufer passende Datensatz aus einer Datenbank auf den Bildschirm gebracht. Damit stehen z.B. dem Mitarbeiter im Kundenservice sofort alle relevanten Kundeninformationen zur Verfügung.

### COMPUTER STATT TELEFON

CTI verwandelt jeden Computer in ein Telefon mit allen Komfortfunktionen. PC, angeschlossenes Headset und normale Netzwerk- oder Internetverbindung - mehr ist dafür nicht nötig. Zusätzlicher Vorteil: Auch von unterwegs funktioniert dieses Softphone nahtlos auf jedem Laptop und macht die Mitarbeiter zusätzlich mobil.

### DIE DATAAC-LÖSUNG

Mit der dataac Lösung lässt sich CTI flexibel und individuell in unterschiedliche Systeme integrieren: SAP, Groupwise, Navision, IBM AS/400, Lotus Notes, MS Exchange. Durch die modulare Erweiterung um weitere Dienste kann das System zu einem Multimedia Contact Center ausgebaut werden.

### IHR ANSPRECHPARTNER

dataac Kommunikationssysteme GmbH

Max-von-Laue-Straße 9  
86156 Augsburg  
Telefon: +49 (821) 42090-0  
Telefax: +49 (821) 42090-111  
E-Mail: [info@dataac-gmbh.de](mailto:info@dataac-gmbh.de)