

Integration von Telefonie und Computer CTI

Werner Durrer, Kull AG



Information Technology Services

Agenda

- Einführung
- Warum CTI?
- Funktionsweise
- CTI Basis Software
- Bausteine
- Ausbaumöglichkeiten

Einführung

- Komfortabel telefonieren?
 - ◆ Mit CTI – die Verbindung der Telefonvermittlungsanlage mit der Informatik

Warum CTI?

■ Möglichkeiten:

- ◆ Wählen von Telefon Nummern direkt aus einer Applikation (z.B. Outlook, Auftragsbearbeitung, usw.)
- ◆ Registrierung ankommender Anrufe

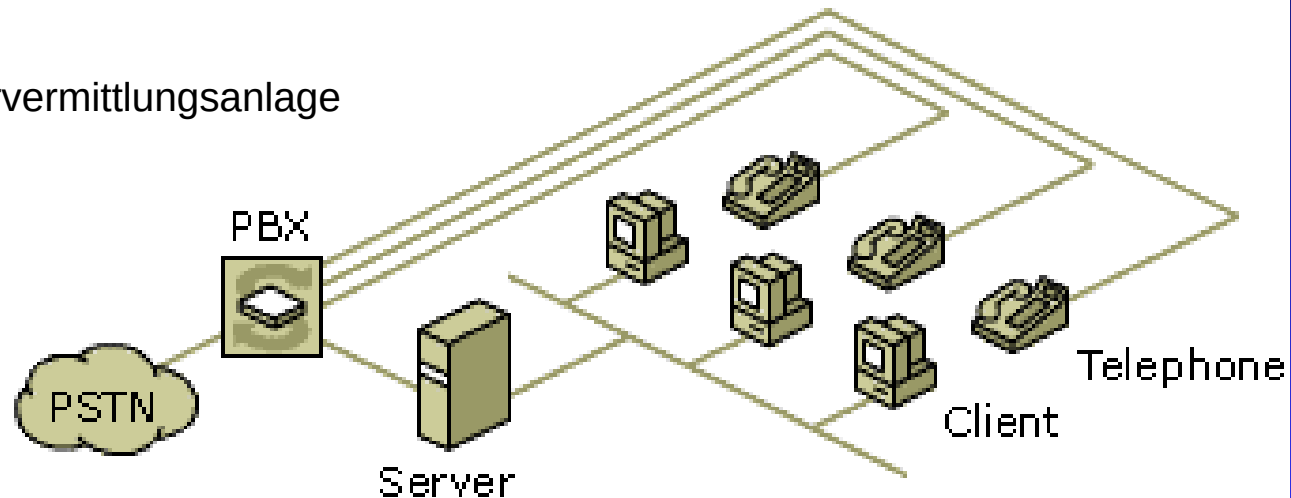
■ CTI versus Voice over IP

- ◆ Telefon funktioniert auch bei LAN Problemen
- ◆ Belastung LAN
- ◆ Komfort / Integration mit Computerprogrammen

■ Geringe Investitionen

Funktionsweise

PBX = Teilnehmervermittlungsanlage



PSTN = öffentliches Telefonnetz

CTI Basis Software (1)

- **Aufzeichnung aller Anrufe**
 - ◆ Ankommend, abgehend, beantwortet, unbeantwortet
 - ◆ Anrufende und gerufene Nummer
 - ◆ Zeitpunkt und Verbindungsdauer des Anrufes
 - ◆ Erkennen verpasster Anrufe auf Server
 - Benachrichtigung via E-Mail ins Outlook
 - Liste im Intranet abrufbar
- **Anruf-Identifikation anhand des CTI Telefonverzeichnis**

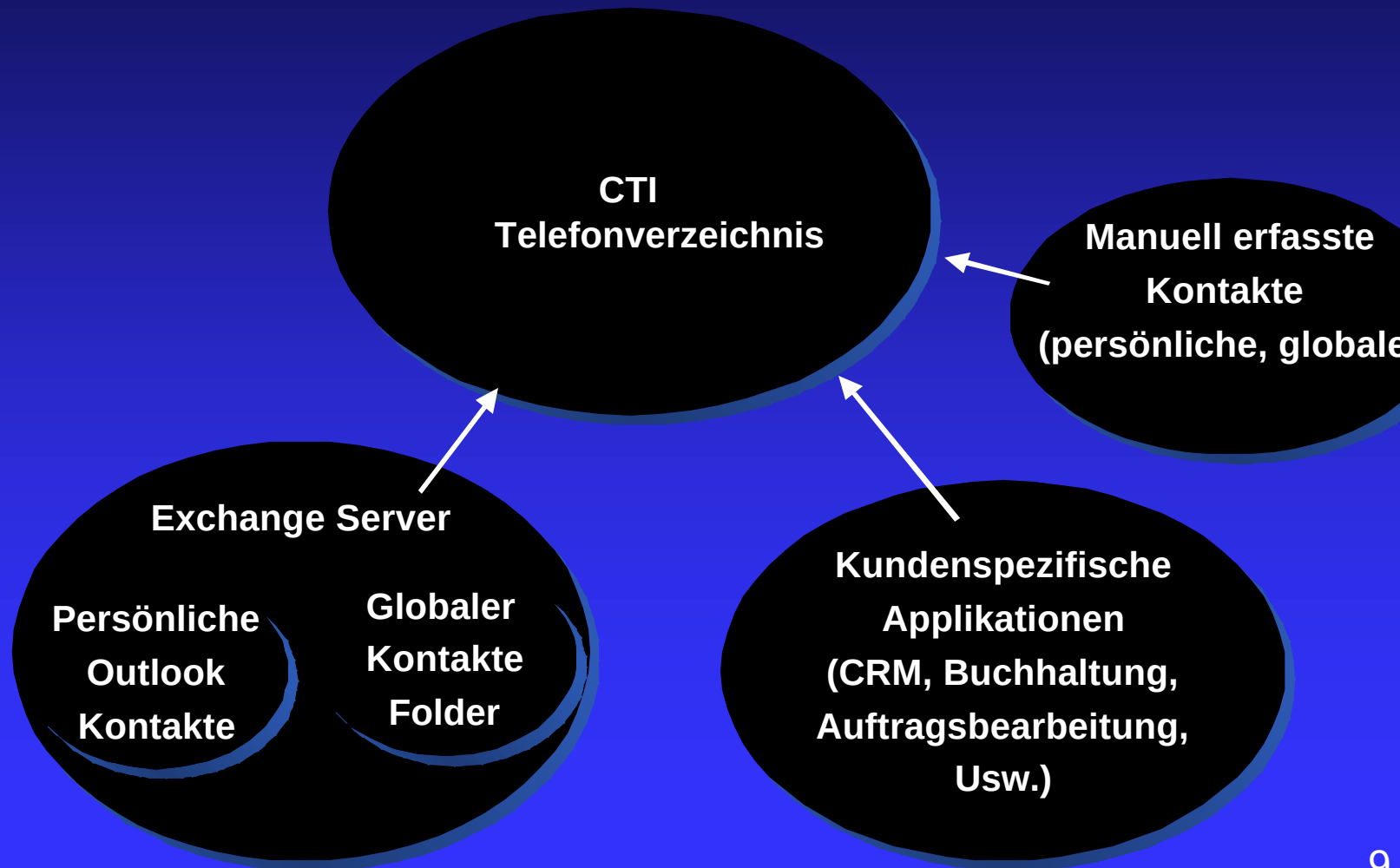
CTI Basis Software (2)

- Wählen einer Telefonnummer aus den Applikationen:
 - ◆ Outlook-Client
 - ◆ Web-Seite
 - ◆ CTI-Telefonverzeichnis
- Anzeige eines Anrufes mit Zusatz-Informationen auf Client

CTI Telefonverzeichnis

- **Kontakte aus dem Exchange Server**
 - ◆ Persönliche Outlook Kontakte
 - ◆ Globaler Kontakt-Folder
- **Manuell erfasste persönliche oder unternehmensweite Kontakte**
- **Kopie aus der unternehmensweiten Adresskartei**
- ...

CTI Telefonverzeichnis



Bausteine

- **Server-basierende Elemente**
 - ◆ TAPI-PBX-Driver vom Hersteller
 - ◆ Kull CTI Software
 - ◆ (Microsoft Exchange Server)
- **Client-basierende Elemente**
 - ◆ Wählen aus Outlook
 - ◆ Intranet

Ausbaumöglichkeiten (1)

■ Auswertung, Statistik

◆ Wie verteilen sich die Telefonate

- Tageszeit, Wochentag, Gesprächsdauer, interne Telefonnummer, ...

◆ Grundlage für Aufteilung nach Kostenstelle

◆ Wie oft läutet das Telefon, bis jemand abnimmt (Qualitätskontrolle)

◆ ...

Ausbaumöglichkeiten (2)

- Verrechnung von Telefonsupport (z.B. als Ersatz für 900er Nummer)
- Integration in bestehende Applikationen
 - ◆ Anzeige Kunden- und Vertrags-Informationen des Anrufers
- Adressensuche in anderen Software Applikationen
 - ◆ Buchhaltung
 - ◆ CRM
 - ◆ ...

CTI

Let's do it !



Information Technology Services