

Hicom CallBridge CP Die Verbindung zwischen Telefon und DV

Kostendruck, Wettbewerb oder Marktveränderungen sind nur einige Anforderungen, denen Unternehmen und Verwaltungen in steigendem Maße gegenüberstehen. CallBridge CP – mit modernster Hicom-Technologie – ist das richtige Werkzeug, um diesen Herausforderungen erfolgreich zu begegnen.

Callbridge CP erweitert die vielfältigen bereits vorhandenen Hicom 300 E / 300 -Integrationslösungen für unterschiedlichste DV-Umgebungen (Windows, OS/2, HP UX, SCO Unix, Sun Solaris oder AIX). Es ermöglicht die Realisierung zukunftsgerichteter, produktivitätssteigernder Kommunikationslösungen für alle telefonintensiven Einzel- oder Gruppen-DV-Arbeitsplätze in LAN-Rechnerumgebungen. Der Einsatz von CallBridge CP erfolgt vordringlich im Vertrieb, im Kundenservice, bei der Benutzerunterstützung, der Außendienststeuerung, bei allen Vieltelefonierern oder an Teleworking-Arbeitsplätzen.

Die Computer/Telefon-integrierten (CTI) Lösungen werden mit dem Kommunikationssystem Hicom 300 E / 300 und CallBridge CP, den Client/Server-Anwendungen und IBM CallPath Server/2 oder CallPath Server/6000 realisiert.



Computer/Telefon-integrierte Lösungen

Das Zusammenwirken der Hicom-Telefonwelt mit Client/Server-DV mittels CallBridge CP ermöglicht die Integration bisher getrennter Arbeitsprozesse, beginnend mit der Integration einzelner Funktionen bis hin zur organisatorischen Integration. Schlanke, innovative Lösungen und Strategien werden realisierbar.

Lösungen sind beispielsweise

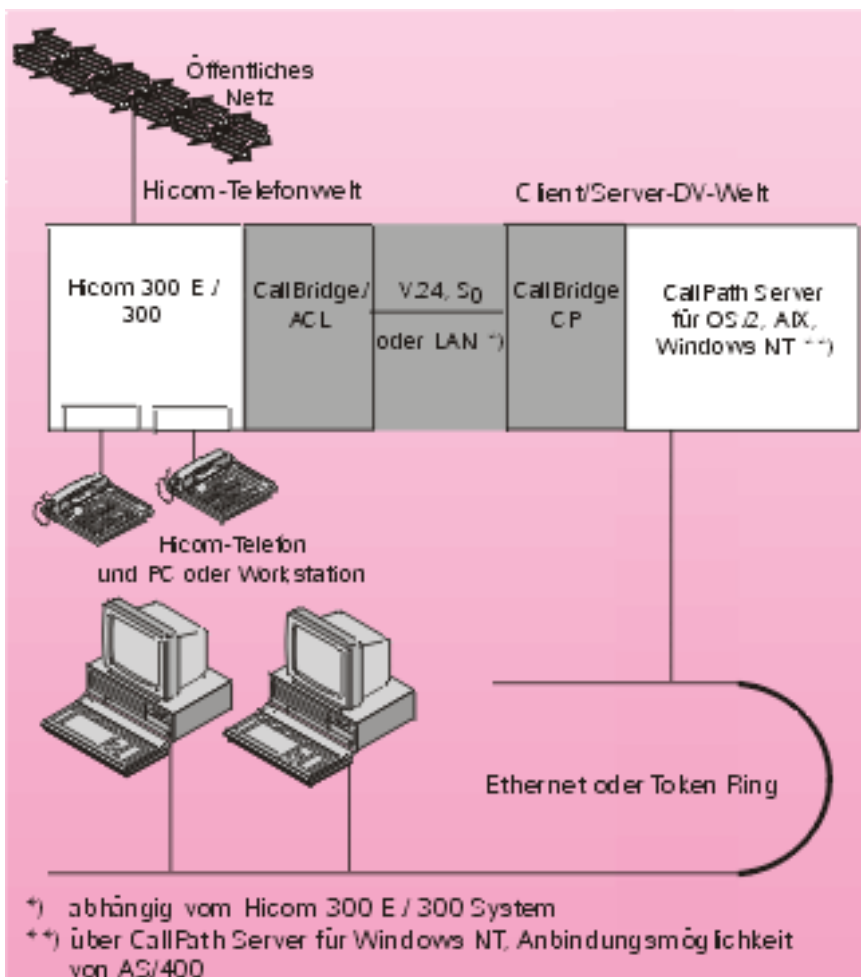
- Anwendungsintegrierte, teil- oder vollautomatische Telefonkommunikation
- Einbindung von Sprachdialogsystemen wie Hicom VM oder Hicom IVR in den Kommunikationsprozeß

- Telefonintegration in Office- oder Fachanwendungen wie z.B. SAP- oder Lotus-Anwendungen
- Einbindung von Hicom Call-Center-Lösungen, z.B. ACD 300
- Einbindung kostengünstiger Daten-Ein-/Ausgabefunktionalität in Verbindung mit Telefon oder Ausweisleser

Die zugrunde liegende Architektur, Call-Path Services Architecture, stellt die weitgehende Unabhängigkeit dieser Lösungen von Betriebssystem, Rechnerfamilie, Art des Telefonsystems oder CTI-Standards sicher und bietet dadurch einen wichtigen Investitionsschutz.

CallBridge CP setzt auf den langjährigen CTI-Erfahrungen mit Hicom 300 E / 300 auf. Dadurch ist CallBridge CP zu einer leistungsfähigen, stabilen CTI-Plattform geworden. Es ermöglicht z.B.

- Funktionen zum Aufbau und Abbau von Gesprächen aus branchenübergreifenden oder kundenspezifischen Anwendungen wie
 - Interne/Externe Wahl
 - Melden
 - Rückfrage, Makeln, Gesprächsübergabe
 - Weiterverbinden im Gesprächszustand
 - 3er-Konferenzgespräch
 - Trennen
- Aktivieren/Deaktivieren von Hicom 300 E / 300 Funktionen aus Anwendungen
 - Ruhe vor dem Telefon
 - Variable Rufumleitung
 - Sammelanschluß
 - Warteanzeige
 - Umschalten von Berechtigungen
- Gebührenübertragung von der Hicom 300 E / 300 zu Anwendungen
 - Sofort oder zeitgesteuert
 - Mit Datumsgrenzen
 - Mit Löschoptionen
- Dateneingabe und Datenausgabe zwischen Telefon und Anwendung
 - Dateneingabe am digitalen Telefon
 - Datenausgabe am Telefon-Display



Anwendungen

Aufbauend auf den genannten Funktionen und Plattformen sind weltweit bei vielen Kunden wegweisende Lösungen im Einsatz und mit CallBridge CP realisierbar. Die Anwendungsbereiche lassen sich beispielhaft u.a. in folgende Kategorien ordnen:

- Persönliches Telefonmanagement am DV-Arbeitsplatz, z.B. in Verbindung mit elektronischem Telefonbuch
- Aktives/passives Telemarketing
- Lösungen für viele Arten der Kunden-Unterstützung, z.B. Kunden-Service-Arbeitsplatz
- Integriertes Message Desk in Verbindung mit E-Mail/VoiceMail-/DB-Anwendungen
- Lösungen für Notrufanforderungen
- Datenerfassungs- und Datenabfragelösungen für kleinere Datenmengen, z.B. Berechtigungsumschaltung in Verbindung mit Anwesenheitszeiterfassung
- Teleworking-Lösungen
- Flexibilisierung von Arbeitsplätzen
- Anwendungen im Hotelbereich oder im Gesundheitswesen

Nutzen

Verbesserter Kundenservice durch direkte Durchschaltung zum richtigen Ansprechpartner und informierte, persönliche Telefonate.

Produktivere interne/externe (Telefon) Kommunikation durch synchronen, automatischen Aufruf gesprächsbezogener Daten zum Telefonat.

Erhöhung der Mitarbeitermotivation durch Bereitstellung moderner, zeitsparender telefon-/datenintegrierter Arbeitsmittel.

Imageverbesserung des Unternehmens durch besseren Kundenservice, bessere Erreichbarkeit und verbesserte Auskunftsfähigkeit, professionellere Bearbeitung von Kundenanfragen. Dadurch Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit.

Umsatzsteigerung bei unveränderten oder niedrigeren Kosten, z.B. kürzere, erfolgreichere, planmäßigere, verkaufs- und serviceorientiertere Telefonate.

Wirtschaftliche CTI-Realisierung durch zentrale Integration von Telefon- und DV-Funktionalitäten.

Pragmatischer Einstieg in Multimedia-Lösungen.

Technische Daten

Hicom 300 E / 300

- Hicom 300 ab Version 3.3 Release 8 V.24- oder S₀-Anschluß
- Hicom 300 E ab Version 1.0 V.24- oder LAN-Anschluß

CallBridge CP/CallPath Server

- OS/2, AIX oder Windows NT
- CallBridge CP
- IBM CallPath Server für OS/2, AIX oder Windows NT (siehe hierzu weitere IBM Voraussetzungen, optional IBM CallPath Developers Toolkit)
- Karten zum Anschluß an Hicom 300 E / 300 bzw. an Kunden-LAN

CallBridge CP/CallPath Server Clients

PS/2, PC, oder Workstation eines der Betriebssysteme

- OS/2
- MS WINDOWS
- AIX
- Sun Solaris
- JAVA
- HP UX
- SCO UNIX

TCP/IP für das jeweilige Betriebssystem

Benutzerpakete

Zum Produktumfang gehört die CallBridge-CP-Serversoftware (CD), die zugehörige ACL-Lizenz und das Servicehandbuch.

CallBridge TP steht in Paketen von 25, 250 und 2.500 Benutzern zur Verfügung. Ab 2.500 Benutzern wird in 100er-Schritten erweitert. Mehr als 250 Benutzer sind projektspezifisch.

CallBridge CP umfaßt Serversoftware, Benutzerpakete und die Möglichkeit der Firmenlizenzierung. Für systemübergreifende Anwendungen können die Benutzerpakete im Rahmen der Firmenlizenzierung unternehmensweit genutzt werden.

Infomaterial überreicht von:

Hakom communications
Alex Hahn
www.hakom.de
info@hakom.de

Tel.: (+49)0911-7230.630
Fax.: (+49)0911-7230.640

Infomaterial überreicht von:

Hakom communications
Alex Hahn
www.hakom.de
info@hakom.de

Tel.: (+49)0911-7230.630
Fax.: (+49)0911-7230.640