



**SIEMENS**

Dream team

Computer Telephony Integration

**m**obile business

## Nie mehr ohne.

### CTI ist eine unverzichtbare Arbeitserleichterung.

Kaum zu glauben, wie viel Arbeitszeit der ständige Wechsel zwischen Telefon und PC, zwischen Kommunikation und Information kostet. Oder wie zeitraubend es ist, Telefonnummern von Kunden, Lieferanten und Kollegen herauszusuchen, zu aktualisieren, zu wählen.

Seit moderne Konvergenz-Architekturen Sprache und Daten auf einer gemeinsamen Plattform zusammenführen, kann jedes Unternehmen ein Arbeitsumfeld ohne Medienbrüche schaffen. Mit Computer Telephony Integration machen Sie den ersten Schritt, denn CTI lässt sich ohne großen Aufwand an jedem Arbeitsplatz einsetzen, der mit Telefon und PC ausgestattet ist.

Eine CTI-Lösung ist nicht teurer als ein digitales Komforttelefon und beschleunigt die Geschäftsprozesse um ein Vielfaches. Bei ausgehenden Anrufen werden die Telefonnummern einfach per Mausklick aus elektronischen Adressverzeichnissen wie DirX gewählt.

Eingehende Anrufe können gespeichert werden und lassen sich durch Anklicken der Rufnummer auf dem Bildschirm erledigen. Anruflisten, Telefonnotizen, Wiedervorlage – alles läuft reibungsloser, nichts wird vergessen.

Routineanfragen lassen sich problemlos ausfiltern und von einer Ansage beantworten. Und mit Anwendungen wie die intelligente Lösung zur Anrufverteilung (ACD), die mit CTI kombiniert werden kann, gehören Engpässe der Vergangenheit an. Sekunden schnell kann somit in allen Abteilungen nach freien Mitarbeitern gesucht werden, die in der Lage sind, auf den Kunden adäquat zu reagieren.

## Wie finde ich die richtige CTI-Lösung?

### Ganz einfach: Vertrauen Sie uns.

Durch das breite Produkt- und Lösungs-Spektrum, das wir unter unserem Dach vereinen, verfügen wir über ein gebündeltes Know-how in allen Bereichen, die CTI betreffen. Hinzu kommt eine profunde Kenntnis der spezifischen Branchen-Problematik. Auf dieser Basis entwickeln wir für Sie eine CTI-Lösung, die heute exakt passt und jederzeit mit Ihren Ansprüchen wächst.

Unsere CTI-Einzelplatzlösungen sind ideal für Mitarbeiter, die kein hohes Telefonvolumen abwickeln, aber trotzdem effektiver und produktiver arbeiten möchten.

Das Telefonieren unter der vertrauten Windows-Oberfläche spart Zeit und erhöht die Qualität Ihrer Kundenkontakte. Voraussetzung sind lediglich digitale Telefone mit einer Datenschnittstelle.

Möchten Sie CTI an mehreren Arbeitsplätzen einsetzen, lohnt sich ein CTI-Server, der in Ihr LAN integriert wird. In diesem Fall können Sie auch analoge Telefone nutzen.

## Mehr Kompetenz bringt mehr Geschäft.

CTI ist die professionelle Lösung für den Desktop.

Sind die beiden wichtigsten Arbeitsinstrumente über CTI verbunden, hat der Mitarbeiter noch bevor er das Gespräch annimmt, die Kundendaten vor sich auf dem Bildschirm. Der Kunde fühlt sich selbst von neuen Mitarbeitern oder Zeit- arbeitskräften kompetent und seinem Wert entsprechend betreut. Zubehör, Ersatzbedarf, aktuelle Angebote können gezielt empfohlen werden,

weil der Sachbearbeiter die komplette Kunden-Historie vor sich auf dem Schirm hat. Deshalb sorgen unsere CTI- Lösungen für zufriedeneren Kunden und zugleich für mess- bar mehr Geschäft.

## Ihre Kunden sind ziemlich verwöhnt.

Können Sie es sich leisten, auf guten Service zu verzichten?

Wenn ein Kunde Sie anruft, ist das erste, was er hört ein Freizeichen. Ertönt es mehr als fünf mal, wird gnadenlos aufgelegt und der Kundenkontakt ist vielleicht für immer verloren. Kunden hassen es, zu warten: Auf eine Verbindung, auf einen Rückruf, auf eine Information oder darauf, dass der Mitarbeiter am PC endlich den Namen eingegeben hat und die richtige Datei aufgerufen wird.

Der Stammkunde, der bei jeder Bestellung seinen Nachnamen buchstabieren muss, fühlt sich zu recht nicht gewürdigt. Kunden reagieren immer empfindlicher auf Pannen und Inkompetenz am Telefon, weil in vielen Branchen der perfekte Service inzwischen die Regel ist.

Wer diesen Service nicht bieten kann, ist heute schnell aus dem Geschäft.

Das liegt u.a. daran, dass für erfolgreiche Firmen die Kundenorientierung das Unternehmensziel Nr.1 ist. Call Center und multimediale Customer Interaction Center verwöhnen den Kunden mit einem perfekten Customer Relationship Management. Investieren Sie deshalb jetzt in eine CTI-Lösung, auf die Sie bauen können, um stets einen erstklassigen Service zu garantieren.

# connected



# Was ist, wenn Ihr Geschäft wächst und wächst?

Auf CTI können Sie bauen.



Unser CTI-Konzept gestattet es, mit einem kleinen Basis-Paket zu beginnen und ganz nach Bedarf weitere Arbeitsplätze oder Abteilungen zu integrieren. Damit sind Ihre Geschäftsprozesse jederzeit optimal unterstützt.

Die hohe Wirtschaftlichkeit und die positive Wirkung von CTI auf die Kundenbeziehungen rechtfertigen den Ausbau, bis jeder Arbeitsplatz, der mit Telefon und PC ausgestattet ist, auf CTI zugreifen kann. Die Möglichkeiten, die CTI bietet, reichen von der Vernetzung mit der Software verschiedener Abteilungen –

wie Produktion, Kundendienst, Bestellabwicklung – bis zur Integration sowohl von Teleworkern und Aussen-dienst als auch von Unified Messaging Lösungen wie HiPath Xpressions.

Nur Siemens bietet Ihnen ein Produkt- und Lösungsspektrum, das allen Anforderungen Ihrer Infrastruktur gerecht werden kann. Heute und in Zukunft, denn bald wird kein Unternehmen, das im Wettbewerb mithalten will, auf E-Business und Mobile Business verzichten können.

## Unsere CTI-Lösungen wachsen mit.

### Ihr Weg zu Customer Relationship Management ist frei.

Die einzigartige Siemens Konvergenz-Architektur HiPath® führt Sprach- und Datennetz zusammen, für höhere Wirtschaftlichkeit und die uneingeschränkte Nutzung neuer Technologien wie Voice over IP und Kommunikation über jedes Netz ohne Medienbrüche. Mit HiPath gehen Sie den kostengünstigen Weg der sanften Migration. Sie bestimmen, in welchem Tempo neue Technologien eingeführt werden. Sie wählen aus unserem umfassenden Angebot die Lösungen, die Ihnen optimalen Nutzen bringen, und

können sicher sein, dass jede Ihrer Investitionen für die Zukunft gesichert ist. CTI ist der erste Schritt zu maximaler Kundenorientierung und höherer Produktivität am Arbeitsplatz. Soll aus Kundenbeziehungen eine maximale Kundenbindung werden, die zu steigenden Gewinnen und höherer Rentabilität führt, gehen Sie einfach den nächsten Schritt: eCRM ist die von uns entwickelte Customer Relationship Management Lösung, die nahtlos auf CTI aufbaut.

Infomaterial überreicht von:

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

## Machen Sie Ihr Business mobil.

Das Internet wird zunehmend fester Bestandteil vieler Geschäftsprozesse. Das stellt Unternehmen und Netzbetreiber vor neue Herausforderungen. Mobilität wird zum entscheidenden Erfolgsfaktor.

**Mobile Business** erfordert entsprechende Infrastrukturen, Dienste und Anwendungen, um überall, über jedes Netz und in jeder Situation kommunizieren und arbeiten zu können. Via Telefon, PC, TV oder Handy – egal ob drahtgebunden oder mobil. Im Büro, zu Hause und unterwegs.

Siemens bietet als einziges Unternehmen das komplette Spektrum für Ihr Mobile Business und setzt so die hohen Anforderungen an heutige und zukünftige Kommunikations- und Informationslösungen um. Grundlage dafür ist das **Internet der nächsten Generation**, das mit leistungsfähigen Netzen, Systemen, Lösungen und Services das Beste aus der Daten- und Sprachkommunikation verbindet.

Siemens Information and Communication Networks macht das Internet der nächsten Generation schon heute zum First-Class-Standard.

Dafür stehen **IP Convergence** – Qualität der Services und Anwendungen eröffnen neue Geschäftsmöglichkeiten.

**IP Routing for Carriers** – IP-Power für die nächste Generation des Internets: Hochgeschwindigkeits-Router bringen Daten effizient und intelligent zum Ziel.

**Broadband Access** – Der schnellste und wirtschaftlichste Weg zum Internet der nächsten Generation: Netze mit höchster Bandbreite für alle Zugangsarten und jeden Dienst.

**Optical Networking** – Grenzenlose Bandbreite und höchste Kapazität für die Superhighways der Zukunft.

**Integration, Services and Applications** – Optimiert die Geschäftsprozesse mit durchgängigen Lösungen und Dienstleistungen.

Computer Telephony Integration CTI ist ein wichtiger Schritt zu einer modernen und flexiblen Informations- und Kommunikationsinfrastruktur. Technische Daten und detaillierte Information zum Thema CTI und zu den weiteren Möglichkeiten, die Sie auf Basis dieser Lösung haben, finden Sie auf unserer Website.

Ihre Kontaktadresse! [www.hipath.de](http://www.hipath.de)

WS HO52\_088 030105.  
© Siemens AG 2001  
Information and  
Communication Networks  
Hofmannstr. 51  
D-81359 München  
Liefermöglichkeiten und  
technische Änderungen vorbehalten

Bestell-Nr. A50001-N14-W31-1  
Gedruckt in der Bundesrepublik Deutschland