

Fernsprech-Systeme
(Nürnberg) GmbH



FS Fernsprech-Systeme (Nürnberg) GmbH

Mitel Business CTI 5.0
Integrierte Anrufverwaltung per Mausklick

Inhalt

1.	Effizienzsteigernd, innovativ: Mitel BusinessCTI	Seite 3
2.	Vorteile von Mitel BusinessCTI	Seite 3
3.	UC geht einen Schritt weiter	Seite 4
3.1	Kontaktmanagement	Seite 4
3.2	Kontakte im Mittelpunkt: Favoriten	Seite 4
3.3	Der eigene Status	Seite 5
3.4	Kontaktmanagement und Verzeichnisse	Seite 5
3.5	Alles unter Kontrolle mit dem Journal	Seite 5



1. Effizienzsteigernd, innovativ: Mitel BusinessCTI

Kommunikation ist heute mehr denn je ein integraler Bestandteil der Geschäftsprozesse eines Unternehmens. Durch die Konvergenz von Technologien wie VoIP (Voice over IP) und die konsequente Ausrichtung an Standards wie SIP (Session Initiation Protocol) wird die Kommunikation vermehrt in die klassischen IT-Anwendungen der Unternehmen eingebunden.

Integrierende Anwendungen gewinnen „unter der Oberfläche“ weiter an Bedeutung. Ein ausgefeiltes Zusammenspiel von Mitel BusinessCTI mit Mailservern, eventuell vorhandenen CRM (Customer Relationship Management) oder ERP (Enterprise Resource Planning) Systemen, aber auch beliebigen anderen Datenbanken mit den Mitel Kommunikationssystemen vereint alle kommunikativen Geschäftsanwendungen. Das erhöht die Effizienz der Mitarbeitenden signifikant.

Mitel BusinessCTI

Mitel BusinessCTI bietet CTI, Anwesenheitsmanagement und Instant Messaging sowie Funktionen zur Verbesserung der Zusammenarbeit (Collaboration) im Unternehmen und über die Unternehmensgrenze hinaus (Federation).

Dabei ist die Anwendung perfekt auf das Zusammenspiel mit bestehenden ITK-Infrastrukturen abgestimmt. Mit BusinessCTI stellt Mitel somit eine Anwendung vor, die sich nahtlos in die bestehenden Strukturen von Unternehmen integriert. Es optimiert den Arbeitsfluss der Nutzer, erleichtert wiederkehrende Tätigkeiten und minimiert Fehlermöglichkeiten.

Mitel BusinessCTI unterstützt zahlreiche Kommunikationssysteme und kann auf Windows und MAC Umgebungen eingesetzt werden. Ausserdem stehen Apps für iOS und Android zur Verfügung



Computer Telephony Integration

Mit CTI können per Namenswahl aus PC-Anwendungen (CRM- oder ERP-Systeme, Microsoft Office Programme wie Excel, Word oder Outlook) heraus per Mausklick Anrufe aufgebaut, angenommen und beendet werden. Aber auch Funktionen wie Rückfrage und Weiterleitung sowie das Weitervermitteln von Gesprächen oder der Aufbau von Konferenzen sind möglich.

Typische CTI-Programme zeigen darüber hinaus den Namen des Anrufers an, wenn dessen Rufnummer in einer der Datenbanken des Unternehmens hinterlegt ist. Ausserdem ermöglichen sie die Steuerung der eigenen Erreichbarkeit (Aktivieren von Rufumleitungen auf Stellvertreter, Voicemail oder Mobiltelefon) sowie das Abhören der Voicemailbox am PC.

2. Vorteile von Mitel BusinessCTI:

- ✓ Vereinheitlichung der Bedienung unterschiedlicher Kommunikationsdienste (über nur eine Oberfläche)
- ✓ Unterstützung der Zusammenarbeit in Teams
- ✓ Verkürzte Kommunikationsprozesse
- ✓ Verbesserung des Kundenservices
- ✓ Einfach in die bestehende Kommunikationsumgebung zu integrieren
- ✓ Nahtlose Einbindung mobiler Mitarbeitender
- ✓ Team, Partner und Kontakte können gleichberechtigt abgebildet werden
- ✓ Hoher „Return-of-Invest“ und damit Investitionsschutz

3. UC geht einen Schritt weiter

Unified Communications (UC) greift den CTI-Ansatz auf, geht aber noch einen wesentlichen Schritt weiter. UC-Anwendungen wie Mitel BusinessCTI zeigen alle verfügbaren Informationen zur Erreichbarkeit eines gewünschten Gesprächspartners oder von Teammitgliedern an (Präsenzmanagement) und bieten neben der klassischen Telefonie auch andere Medien wie Chat, Video-Chat, E-Mail oder SMS-Dienste an. Die Nutzerin oder der Nutzer haben so die Möglichkeit über eine einheitliche Oberfläche das gewünschte Kommunikationsmedium zu wählen.

Unified Communications beschreibt somit die Zusammenführung unterschiedlicher Medien mit dem Ziel, die Unternehmenskommunikation als Ganzes effizienter und einfacher zu gestalten.

Mitel BusinessCTI bietet umfassende Leistungen, die nicht mehr nur die Arbeitsweise einzelner Mitarbeitender optimieren, sondern die gesamte Unternehmenskommunikation – inklusive externer Geschäftspartner.

3.1 Kontaktdatenmanagement

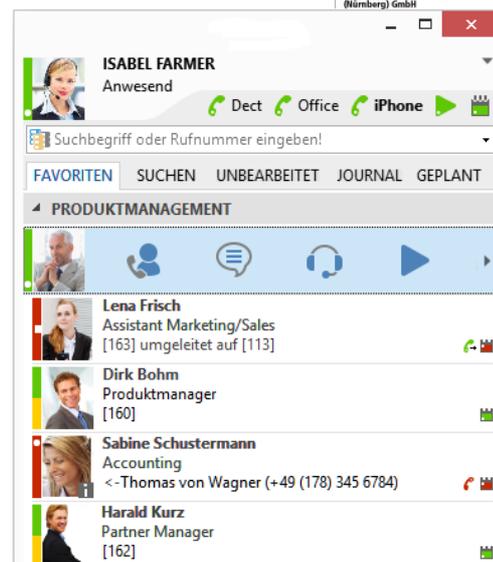
Mitel BusinessCTI erlaubt den schnellen und einfachen Zugriff auf Kontaktdaten und Informationen aller Art. Dank der übersichtlichen Bildschirmoberfläche ist eine intuitive Bedienung kein Problem. Die Suchfunktion ist kontaktbasiert, lässt sich zusätzlich durch Filter optimieren und mit firmenspezifischen Parametern erweitern – und persönlichen Einstellungen setzt Mitel BusinessCTI (fast) keine Grenzen.

Eingehende Anrufe – alles im Blick

Die Handhabung des Mitel BusinessCTI könnte nicht einfacher sein:



- Bei eingehenden Anrufen bekannter Kontaktpartner öffnet sich der zugehörige Kontakt automatisch. Somit haben die Mitarbeitenden jederzeit die wichtigen Informationen zu Kunden, Lieferanten und Partnern vor Augen und können direkt an das zuletzt geführte Gespräch anknüpfen.
- Bei unbekanntem Rufnummern können die Kontaktdaten zugeordnet oder in einen neuen Kontakt übernommen werden. Gesprächsnotizen lassen sich bequem erfassen und stehen bei einem Folgegespräch sofort zur Verfügung – auch im Team.



3.2 Kontakte im Mittelpunkt: Favoriten

Mitel BusinessCTI stellt die persönlichen Kontakte in den Mittelpunkt und bietet viel Freiraum, um beispielsweise die wichtigsten Geschäftspartner individuell anzuordnen.

Dabei beschränkt sich BusinessCTI nicht auf das eigene Unternehmen, sondern erlaubt im Rahmen von Federations die Einbindung von externen Ansprechpartnern.

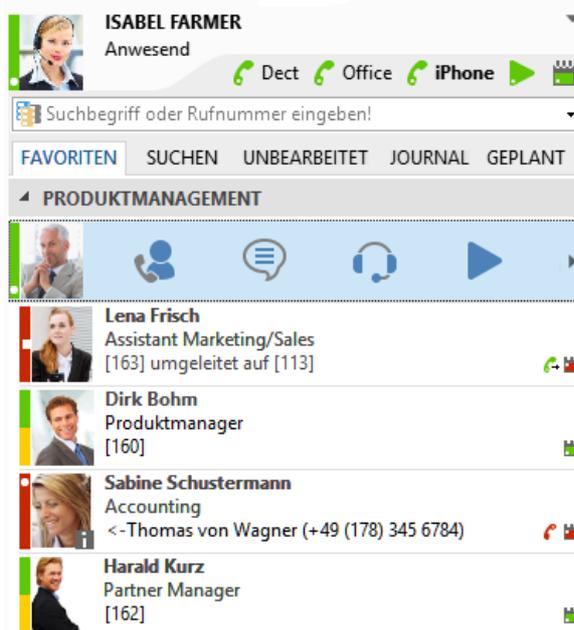
Neben der Anzeige von Kontaktdaten sowie Telefon und Anwesenheitsstatus bietet die Anwendung Zugriff auf zahlreiche Funktionen. Im Kontextmenü kann direkt angewählt werden, über welches Medium ein Kontaktpartner erreicht werden soll.

Ein Anruf kann per Mausklick getätigt, eine SMS oder E-Mail geschickt oder einen Chat begonnen werden – je nachdem, welches Medium am erfolgversprechendsten ist.

Diese Funktionen stehen übrigens nicht nur direkt in BusinessCTI zur Verfügung, sondern können auch aus Office Anwendungen (Outlook, Word, Excel usw.) heraus verwendet werden.

Darüber hinaus zeigt Mitel BusinessCTI an, wenn bestimmte Personen wieder erreichbar sind (Tagging). Das ist vor allem dann praktisch, wenn die Rückkehr eines Kollegen an den Arbeitsplatz erwartet wird, um eine Information einholen zu können.

Mit BusinessCTI 5.0 bietet Ihnen Mitel die perfekte UCC-Lösung für die professionelle Kommunikation in Unternehmen – für heute und morgen.



ISABEL FARMER
Anwesend
Dect Office iPhone

Suchbegriff oder Rufnummer eingeben!

FAVORITEN SUCHEN UNBEARBEITET JOURNAL GEPLANT

PRODUKTMANAGEMENT

- Lena Frisch**
Assistant Marketing/Sales
[163] umgeleitet auf [113]
- Dirk Bohm**
Produktmanager
[160]
- Sabine Schustermann**
Accounting
<- Thomas von Wagner (+49 (178) 345 6784)
- Harald Kurz**
Partner Manager
[162]

3.3 Der eigene Status

Durch die Synchronisation von Telefonie und Outlook-Kalender wird der eigene Status stets aktuell angezeigt. Damit haben Kollegen und Partner (Stichwort Federation) jederzeit im Blick, ob der gewünschte Gesprächspartner gerade verfügbar ist oder nicht. Selbstverständlich kann der Status von Hand angepasst werden, etwa wenn eine Besprechung früher beendet ist, als im Outlook-Kalender eingetragen, oder wenn der Nutzer vorübergehend nicht gestört werden will.

Über den Anwesenheitsstatus lässt sich bequem die eigene Erreichbarkeit steuern. Wenn etwa in Outlook eine Besprechung geplant ist, setzt Outlook automatisch den Anwesenheitsstatus. BusinessCTI sorgt dann dafür, dass während der Besprechung zum Beispiel alle Anrufe an die Voicemailbox weitergeleitet werden, während der Nutzer über die Chat-Funktion weiterhin erreichbar bleibt.

3.4 Kontaktdaten und Verzeichnisse

Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist die Verwendbarkeit aller im Unternehmen erfassten Verzeichnisdaten von zentraler Bedeutung. Mittel BusinessCTI verfügt über alle nötigen Schnittstellen um Daten verschiedenster Verzeichnisse direkt verfügbar zu machen. So können unter anderem Kontaktdaten aus Microsoft Outlook oder Exchange, aber auch aus einer im Unternehmen verwendeten CRM- oder ERP-Datenbank, aus externen Verzeichnissen und sogar öffentlichen Telefonbüchern verwendet werden. Das erleichtert den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Kontaktdatensuche erheblich.

Über das Mittel MetaDirectory lassen sich alle gängigen Kontaktdatenbanken zusammenfassen – der so konsolidierte Adresspool kann allen Nutzern als webbasiertes Telefonbuch zur Verfügung gestellt werden.

3.5 Alles unter Kontrolle mit dem Journal

Wer die Übersicht über seine Kommunikation behalten will, wird auf das Journal nicht mehr verzichten wollen:

- Es enthält eine Liste aller eingehenden, abgehenden und verpassten Anrufe mit Datum und Uhrzeit, Dauer des Gespräches und Name und Nummer des Gesprächspartners
- Erlaubt das Bearbeiten der Einträge (Notizen hinterlegen, Rückruf ausführen oder planen etc.)
- Ist damit ein ideales Hilfsmittel für die Nachbearbeitung eines hektischen Arbeitstages – nicht nur für Vielkommunizierer.

