

>>> Leistungsbeschreibung

SOFTLINE CTI^{*)}

- DATENVERARBEITUNG UND TELEFONIE IN EINEM WORKFLOW



So verschieden auch die Datenverarbeitung (Daten) und die Telefonie (Sprache) sein mögen, beide gehören untrennbar zum Geschäftsprozess. **SOFTLINE CTI** ist das Verbindungsstück zwischen diesen Kommunikationsarten.



CTI wurde von **SOFTLINE** als eine eigenständige Lösung entwickelt, deren Leistungsumfang über eine Standardschnittstelle hinausgeht. **SOFTLINE CTI** ist auf der einen Seite eine **Telefonmanager**-Software, mit der der Anwender über den Monitor das Telefon bedienen kann, auf der anderen Seite ein flexibles **Modul**, das in die **SOFTLINE**-Anwendungen integriert ist.

Als Telefonmanager verfügt **SOFTLINE CTI** über die Funktionen wie z.B. Kurzwahlen, Telefonnummersuche in der Kunden- und Lieferantenkartei, Gespräch „parken“, Gespräch übernehmen, BLF (Besetztlampenfeld) über die Nebenstellen etc.

Als **Modul** ist **SOFTLINE CTI** in die **SOFTLINE ERP**- und **SOFTLINE FINANZBUCHHALTUNGS**-Programme eingebaut. z.B. in der Abteilung für Auftragsannahme wird bereits beim Läutern des Telefons der Anrufer durch den Zugriff in die Kunden-/Lieferanten-Datenbank identifiziert und am Monitor präsentiert. Zugleich wird das Verkaufserfassungsprogramm aufgerufen und der Kunde in einem neuen Bildschirmfenster für Erfassung eventueller Aufträge bereitgestellt. Jegliche unnötige Zeiten für Kundenidentifizierung und Programmaufruf entfallen.

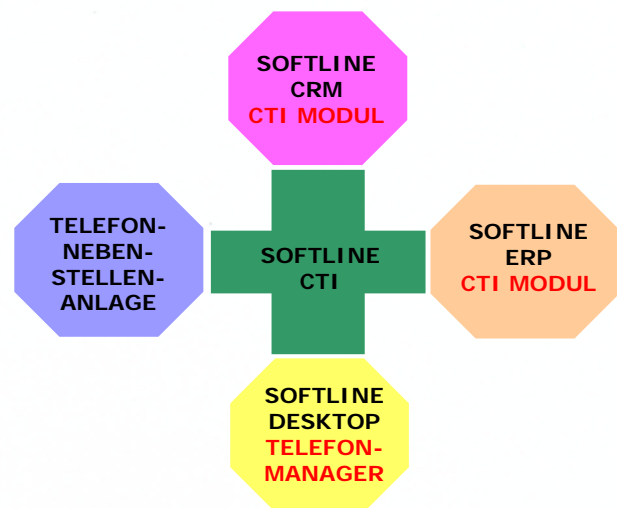


Abb.: Multiple Kommunikationspfade von **SOFTLINE CTI**

Für andere Abteilungen (z.B. Rechnungswesen) ist das **CTI Modul** in ähnlicher Funktionalität eingerichtet (z.B. Aufruf offener Posten).

^{*)} CTI: Computer Telephony Integration

Bei aktiven Anrufen (outbound calls) steht die komplette Kunden-, Lieferanten-, Partnerdatenbank zur Verfügung. Fast von jedem Programm aus können die bereits selektierten Kunden mit dem Klick auf einen Button angerufen werden.

In Verbindung mit der Desktop-Anwendung von Softline (**SOFTTop**) erhält die **SOFTLINE CTI** eine besondere Bedeutung. Im Fall einer firmeninternen Rückfrage bei einer anderen Person können nicht nur die Telefonate, sondern auch die Unterlagen weitergeleitet werden, und zwar „aufgeschlagen“ und „ready to work“. Sowohl die weitergeleiteten Unterlagen als auch die Telefonatdaten (Datum, Uhrzeit, Anrufer und Angerufene) sowie die Notizen werden aufgezeichnet und ans **SOFTLINE CRM** für Dokumentationszweck weitergeleitet. So können z.B. Rückfragen des Verkaufspersonals bei der Buchhaltung wegen Kreditlimitüberschreitung oder beim Lagerleiter wegen Verfügbarkeit eines Artikels schnell und nachweisbar abgewickelt werden.

Im Gegensatz zu vielen CTI Anwendungen ist **SOFTLINE CTI** auch im Rahmen von komplexen Netzwerken einsetzbar. Insbesondere bei Anbindung von Außenstellen wird sowohl die Telefonie als auch die EDV gemeinsam integriert. Die einzelnen Mitarbeiter können – soweit berechtigt – am Monitor genau feststellen, welche(r) MitarbeiterIn erreichbar, besetzt oder verfügbar ist.

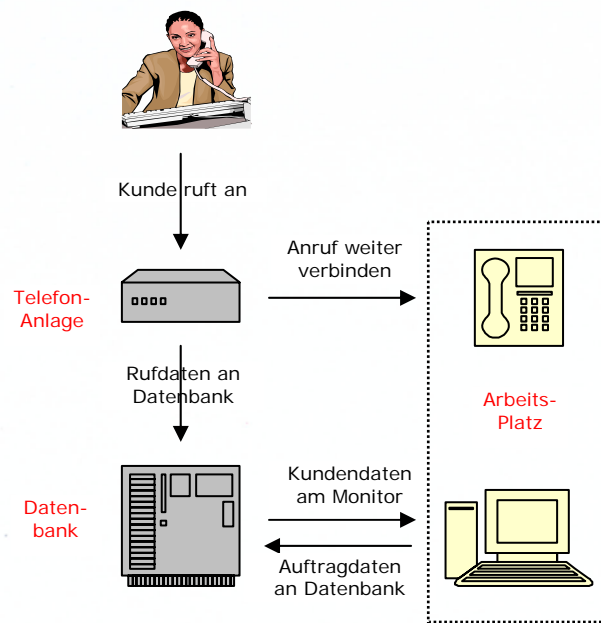


Abb.: Prozessablauf bei SOFTLINE CTI

Eine weitere Funktion von **SOFTLINE CTI** ist, dass die aufgezeichneten Nachrichten (VoiceMails) automatisch an die Email-Adresse der Nebenstelle weitergeleitet werden. Somit können die Angerufenen die Nachrichten über ihren PC über MS®Outlook oder Webmail anhören und in Form von Emails antworten. Unabhängig davon wird jedoch die Nachricht ebenfalls zur Abspeicherung an die **SOFTLINE CRM/SRM** (Customer Relationship Management) weitergeleitet.

- Rufdaten wie Anrufer, Empfänger, Uhrzeit, Datum etc. werden aufgezeichnet
- Anrufererkennung erfolgt über Kunden-, Lieferanten- und Partnerstammdaten in der ERP
- Mit ankommendem Anruf können erforderliche Programme eröffnet werden
- Nachfrage nach Kundennamen, Firma, Nummer etc. entfällt (und spart Zeit)
- Die Anrufe werden in **SOFTLINE CRM** (ohne Gesprächsaufzeichnung) mit ergänzenden Notizen abgespeichert
- VoiceMails (Nachrichten) werden zusätzlich an MS®Outlook weitergeleitet (Als WAV-Attachement)
- Telefonate und Unterlagen können gemeinsam intern weitergeleitet werden
- **SOFTLINE CTI** kann auch auf MS®Windows Terminalserver eingesetzt werden
Fast von allen Anwendungen (Auftragserfassung, Buchungsprogramm etc.) kann gewählt werden
- Alle Kunden-, Lieferanten-, Interessenten-, Mitarbeiter- und Partnerdaten fungieren wie ein Telefonbuch mit allen Bequemlichkeiten einer Datenbanksuche (natürlich erübrigt sich ein zusätzliches Telefonbuch)
- Mit mehreren Telefonanlagen kompatibel (Plattformunabhängig)
- Vom Anwender frei parametrierbar (Berechtigungen etc.)
- BLF (Besetztlampenfeld für alle (Gruppen-)Mitarbeiter am Monitor)