



CTI

In allen mittleren und größeren Unternehmen gibt es Telefonanlagen. Leider setzen nur die wenigsten diese Anlagen optimal zum Nutzen von Firma und Kunde ein. Die Mitarbeiter verbringen viel Zeit damit, Rufnummern von Zetteln oder Outlook abzutippen, die Sondertasten des Telefons für die Arbeitserleichterung zu belegen, sich durch Falscheingaben zu verwählen oder den Anrufer über das VS/4 zu finden und aufzurufen.

Mit dem Zusatzmodul „CTI“ von D&G-Software reduzieren Sie den Aufwand an Zeit und Kosten um ein Vielfaches. CTI steht für „Computer Telephony Integration“ oder auch die Vernetzung von einem Computer mit einem Telefon. Dank dieser Technologie ist es möglich, Funktionen des Telefons direkt auf den PC zu übertragen, sodass das Telefon fast nur noch für die Übermittlung von Sprache und Ton genutzt wird. Das Wählen einer Nummer, die Annahme eines Anrufes mit dem automatischen Aufrufen eines Adresskontaktes anhand der übermittelten Rufnummer oder auch das Weiterverbinden von Gesprächen kann bequem, schnell und fehlerfrei direkt vom Arbeitsplatz, sprich vom PC, getätigt werden.

Die Funktionen der CTI-Lösung

Die CTI-Lösung greift auf die vorhandenen Kontaktdatenbanken von Lieferanten und Kunden im VS/4 zurück. Hierfür ist keine Einrichtung oder Aktualisierung eines CTI-Clients notwendig, sofern ein Kontakt korrekt im VS/4 hinterlegt ist.

- Beim Start des VS/4 wird der CTI-Client automatisch aufgerufen.
- Es ist keine zusätzliche Installation/kein manueller Start notwendig.
- CTI läuft als Anwendung im Hintergrund.
- Die CTI-Maske kann beliebig verschoben werden, somit ist nichts „im Weg“.

Gespräche mit der CTI-Lösung

Inbound:

Eingehende Anrufe werden automatisch über die Telefonanlage an den CTI-Client übergeben. In diesem werden dann der Name des Anrufers, sofern er in den Adress- bzw. CO-Daten hinterlegt ist, die Kundennummer im VS/4 sowie die Rufnummer angezeigt.

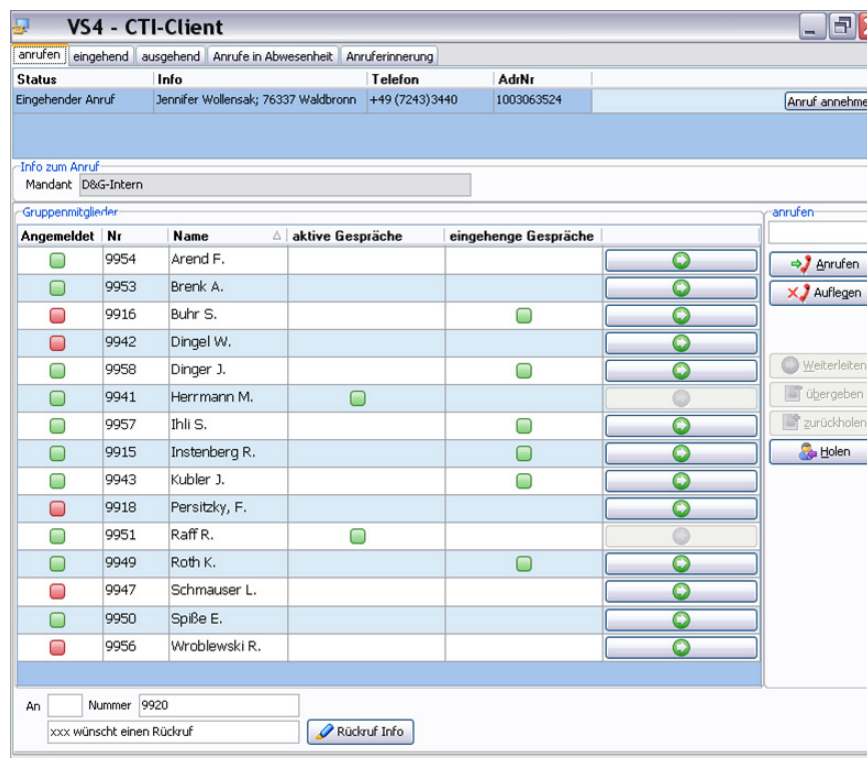
Im selben Moment öffnet sich ebenfalls automatisch die Adressmaske im VS/4. Dabei spielt es keine Rolle, in welchem Mandanten der Kunde angelegt ist. Die CTI-Lösung erkennt die Adresse und öffnet die Adressmaske automatisch aus dem richtigen Mandanten heraus, sofern der Mitarbeiter dort angemeldet ist.

Nach der Annahme des Anrufes per Mausklick oder wie gehabt über das Telefon, erfolgt der Einstieg in den Workflow, jedoch mit dem deutlichen Vorteil, dass die richtige Adresse bereits gefunden ist und der Kunde so persönlich begrüßt werden kann.

Outbound:

Ausgehende Gespräche können ebenfalls über den CTI-Client getätigt werden. Eine zu wählende Rufnummer kann innerhalb der gesamten Adressverwaltung ausgewählt werden. Per Mausklick wird der Anruf gestartet.

Selbstverständlich werden alle Nummern im Drop-Down-Menü angezeigt und damit für den CTI-Client wählbar gemacht: Private, mobile, geschäftliche oder auch die Nummern der CO-Kontakte sind sowohl in der Adressverwaltung als auch in der Lieferantenverwaltung CTI-fähig und ermöglichen somit ein fehlerfreies und bequemes Anrufen Ihrer gewünschten Ansprechpartner.



Der CTI-Client im VS/4.



Kostensparnis anhand einer Beispielrechnung

- Arbeitsgruppe von 3 Mitarbeitern (z. B. Call-Center) für eingehende Anrufe
- Arbeitsgruppe von 2 Mitarbeitern (z. B. Einkauf oder Reklamationsbearbeitung) für ausgehende Anrufe
- Pauschaler Stundenlohn: 25,00 €
- 20 Arbeitstage pro Monate

Anzahl Telefonate	Ersparnis pro Telefonat	Ersparnis pro Tag	Ersparnis pro Monat
12 Telefonate eingehend/Stunde	10 Sekunden	16 Minuten	320 Minuten
10 Telefonate ausgehend/Stunde	15 Sekunden	20 Minuten	400 Minuten
Ersparnis je Mitarbeiter pro Monat			720 Minuten (12 Stunden) x 25,00 € = 300,00 €
Ersparnis für die Firma pro Monat (5 Mitarbeiter)			60 Stunden x 25,00 € = 1.500,00 €



Vorteile

- Service: Anruferidentifikation beim Klingeln in Verbindung mit einem Popup des jeweiligen VS/4-Kontaktes und Zugriff auf alle relevanten Informationen des Anrufers
- Zeitersparnis: Schnelles und fehlerfreies Wählen ohne aufwändiges Suchen von Telefonnummern; Mausklicks ersetzen lange Tastenkombinationen am Telefon
- Produktivitätssteigerung: Entlastung von Routinearbeiten
- Wirtschaftlichkeit: Zeit- und Kostenersparnis
- Kontrolle: Journalführung mit Kontakthistorie
- Motivation: Die Mitarbeiter erhalten mehr Informationen und vereinfachte Arbeitsabläufe
- Teamarbeit: Verbesserte interne Kommunikation im Team



Voraussetzungen

- CTI-Fähigkeit der TK-Anlage (TAPI-Schnittstelle) mit Netzzugang
- TAPI-Treiber der Telefonanlage
- Die TAPIMaster Client/Server Lösung funktioniert mit folgenden Anlagen: 3Com, Aastra / DeTeWe, AGFEO, Alcatel, Asterisk Anlagen mit PhoneSuite TAPI, Auerswald, Cisco, Ericsson, Elmeg/Funkwerk, Panasonic, Siemens.
- Einen Server, der für die Installation des VS/4-CTI-Servers per IP erreichbar ist (muss kein separates Gerät sein)
- Bei extern gehosteten Telefonanlagen muss der TAPI-Server in der Domäne, in der auch das VS/4 läuft, integriert sein
- VS/4-Zusatzmodul CTI
- Eine freie Benutzerlizenz für den Datenbankserver ADS
- Third Party CTI
- Bitte beachten Sie, dass für dieses Modul Verträge mit externen Dienstleistern erforderlich sind.
- Den Betrieb des Moduls empfehlen wir auf dem Server für Services. Bitte beachten Sie hierzu die aktuellen [Systemvoraussetzungen](#).



Kosten

- Einmalige Lizenzgebühr CTI 3.450,00 €
- Arbeitsplatzlizenz (5er Paket) 600,00 €
- Arbeitsplatzlizenz (10er Paket) 960,00 €
- Arbeitsplatzlizenz (15er Paket) 1.260,00 €
- zzgl. Wartungsgebühren gemäß Wartungsvertrag
- zzgl. Kosten für TAPI-Treiber der Telefonanlage und Integration
- Einrichtungspauschale für zusätzliche Mandanten je 150,00 €
- Integrationsaufwand nach Bedarf zu unseren Tagessätzen ca. 1,5 Tage



Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Unsere Leistungen erfolgen stets auf Basis unserer aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.



- Das Zusatzmodul „CTI“ wäre auch für Ihr VS/4 die perfekte Erweiterung? Sprechen Sie uns an! Christian Lautenschläger steht Ihnen für **Rückfragen und weitere Informationen** gerne zur Verfügung (c.lautenschlaeger@dug-software.de / +49 7243 344-0).
- Sobald Sie uns den **Auftrag erteilt** haben und alle Details zur Einführung des Zusatzmoduls geklärt wurden, führen wir das Zusatzmodul in der Regel mit einer **Vorlaufzeit von 6-8 Wochen** bei Ihnen ein.
- Für einen reibungslosen Start erhalten Sie durch Ihren Kundenberater vorab eine **telefonische Einweisung** in das Zusatzmodul. So steht dem erfolgreichen Einsatz in der Praxis nichts mehr im Weg.

Sprechen Sie uns an!

D&G-Software GmbH
+49 7243 344-0
info@dug-software.de
www.dug-software.de

