

CTI-EDV-gestütztes Telefonieren **EasyTec**

EasyTec Software GmbH

Den Anrufer auf einen Blick

Das Modul „CTI“ (Computer Telephony Integration) verknüpft Ihre Telefonie mit Ihrer EDV bzw. mit EasyTec. Eingehende Anrufe (Rufnummern) werden mit Ihrer Datenbank abgeglichen und der Anrufer kann direkt identifiziert werden. Sofort erhalten Sie die Möglichkeit in die Adressverwaltung, den Info-Manager oder die Wartungsaufträge des Anrufers zu schauen. Relevante Informationen stehen Ihnen so gleich zu Beginn des Telefonates zur Verfügung.

Außerdem unterstützt CTI das Anwählen von Telefonnummern aus EasyTec heraus via Windows Wählhilfe.

Umfang

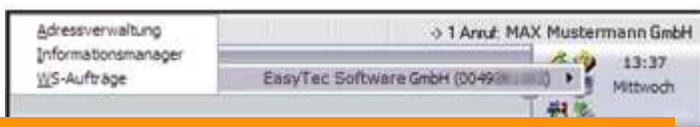
- Identifikation des Anrufers über Datenbankabgleich
- Handlungsmöglichkeiten: Aufruf Adressverwaltung, Info-Manager, Wartungsaufträge
- Anwahl von Telefonnummern aus EasyTec heraus

Voraussetzung: TAPI-Schnittstelle

Mögliche Darstellung auf dem Bildschirm



a) Information über Anrufer in Statusleiste mit Anzeige „Handlungsmöglichkeiten“



b) Information in Windows-Tray (auch bei minimiertem EasyTec); per Klick mit rechter Maustaste erscheint Anzeige „Handlungsmöglichkeiten“

Funktionen der Schnittstelle:

- **Informationen über den Anrufer stehen direkt zur Verfügung**
- **Kein manuelles Suchen des Datensatzes notwendig**
- **Schnellere Reaktionszeiten**
- **Fehlerreduktion**



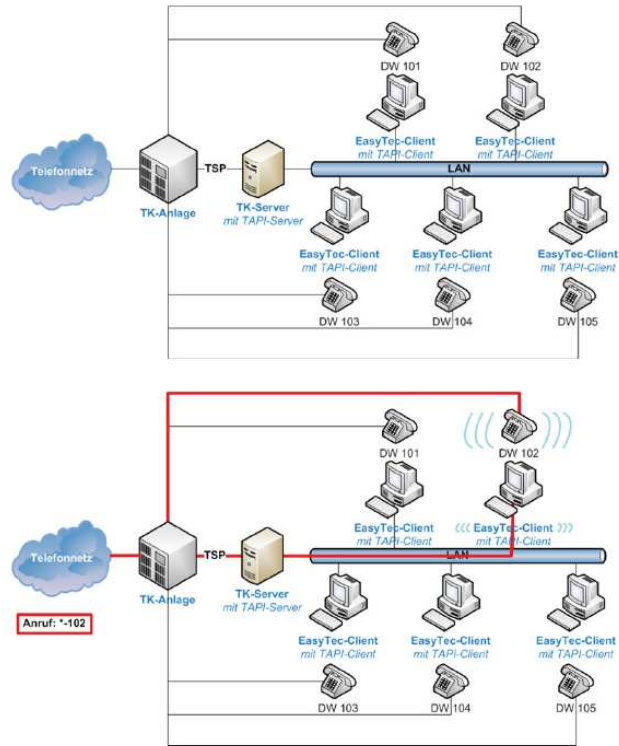
Basis



Beispiel 1: Telefonanlagensystem mit Durchwahl – Netzwerk von EasyTec Clients

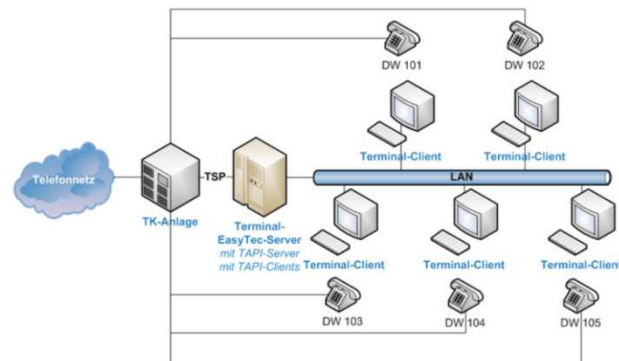
Es besteht ein Netzwerk von EasyTec-Clients. Auf diesen Clients muss eine TAPI-Client-Software installiert sein, die die Kommunikation zu einem TAPI-Server-Dienst aufnimmt. Dieser TAPI-Server-Dienst ist auf einem Rechner installiert, der wiederum physikalisch mit der Telefonanlage verbunden ist. An diese Telefonanlage sind die jeweiligen Durchwahl-Telefone angeschlossen.

Wichtig: Es muss kein eigener Server für den TAPI-Server-Dienst vorhanden sein! Der EasyTec-Server mit Anbindung zur Telefonanlage genügt. Es muss nur der benannte Server-Dienst installiert werden.



Beispiel 2: Telefonanlagensystem mit Durchwahl – Terminal-Server Netzwerk

Eine Umsetzung ist auch mit einem Terminal-Server Netzwerk möglich. Hier mit dem Unterschied, dass TAPI-Server und -Client auf dem EasyTec-Terminal-Server installiert werden und der Client für jeden Benutzer gesondert eingerichtet werden muss.



Weitere Anwendungsvarianten möglich. **Sprechen Sie uns an!**

Interessiert?



Dann hilft Ihnen unser Team „EasyTec“ gerne weiter:

Tel.: +49 261 98848-0 oder per E-Mail: vertrieb@easytec-software.de