



CTI | COMPUTER TELEPHONY INTEGRATION

Direkter Überblick der Anrufer Informationen –
nahtlos integriert in Ihre Business Central Lösung

KUNDEN KOMMUNIKATION VERBESSERN - DIE IDEALE VERBINDUNG ZU IHREN KUNDEN

Der Weg zum Erfolg eines Unternehmens läuft immer über Kunden und Geschäftspartner. Eine jederzeit gut informierte Kommunikation ist der Schlüssel dazu.

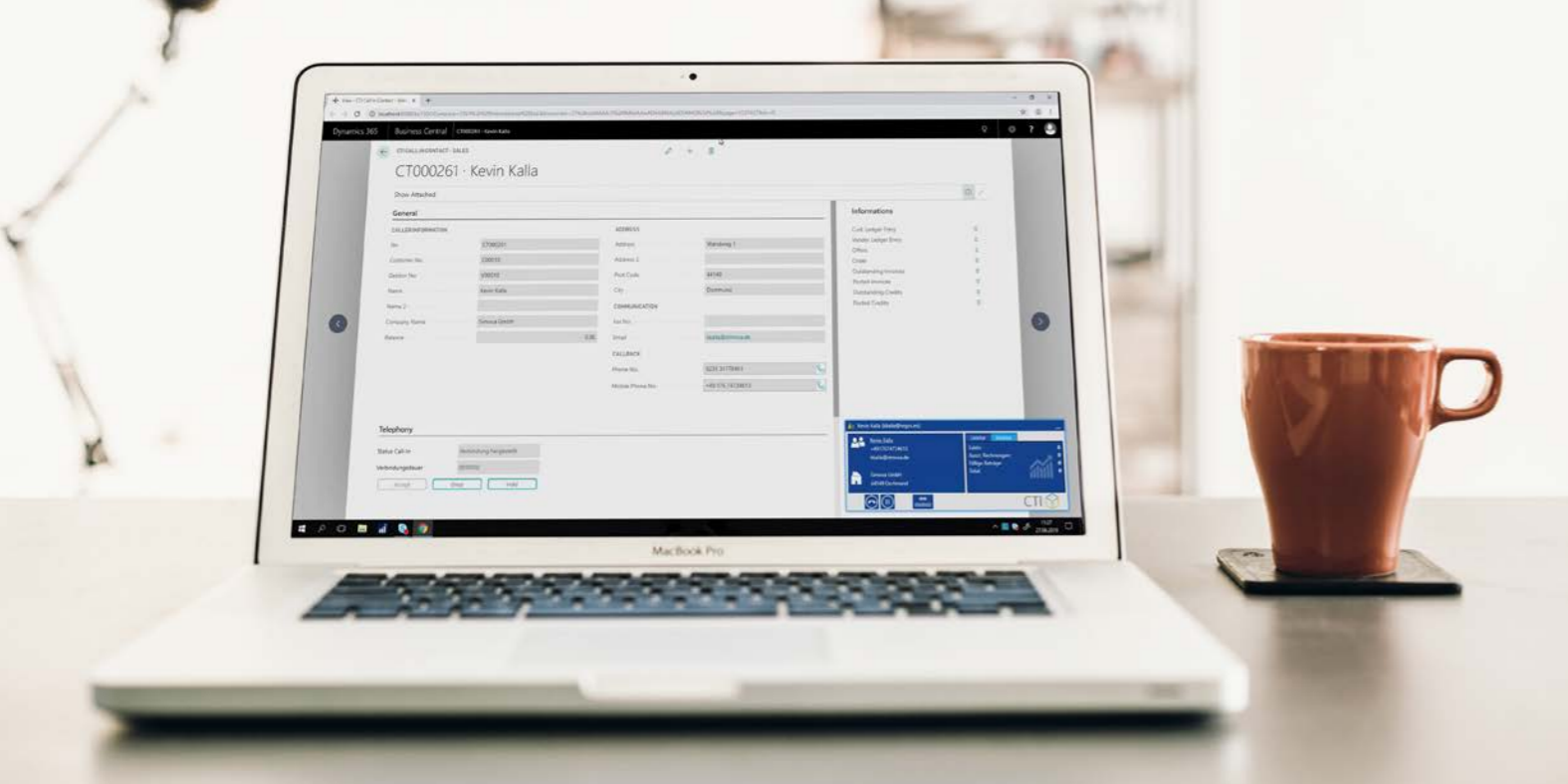
CTI, die Computer Telephony Integration der Simova GmbH, verknüpft von Ihnen definierte Kundendaten mit Ihrer Telefonanlage. So haben Sie bei jedem Telefonat direkt die Informationen im Blick, die Sie brauchen.

Ob offene Posten, bestehende Aufträge, Umsätze oder Notizen - in der Anruferkarte erhalten Sie übersichtlich alle relevanten Inhalte und können diese schon während des Telefonats einsehen und bearbeiten.

2016 nutzten bereits
17.000.000 Anschlüsse
deutschlandweit VoIP

Moderne VoIP Systeme erlauben große Flexibilität in ihrer Nutzung, so zum Beispiel auch die Ergänzung durch CTI.





VORTEILE FÜR DIE GESCHÄFTSFÜHRUNG

Als Geschäftsführer haben Sie die Sicherung des Unternehmenserfolges und der Wettbewerbsfähigkeit fest im Blick. Zudem sind Sie stets auf der Suche nach Möglichkeiten, Arbeitsabläufe zu optimieren und die Produktivität zu steigern.

Durch die schnelle und nahtlose Integration in Ihre Branchenlösung, versorgt CTI für Business Central Sie und Ihre Mitarbeiter bei Telefonaten mit allen relevanten Fakten. Informationen und Belege können direkt in Ihrem System eingesehen und bearbeitet werden. Dadurch steigt nicht nur die Produktivität, sondern auch die Kundenzufriedenheit.



- Steigerung der Produktivität und Kundenzufriedenheit
- Einsatz einer standardisierten Lösung
- Schneller Return on Investment durch niedrige Implementierungsdauer

SYSTEMVORAUSSETZUNGEN

CTI für Business Central kann zügig als Extension in Ihre bestehende BC Branchenlösung integriert werden.

Voraussetzung für den Einsatz von CTI ist eine TAPI-fähige Telefonanlage.



VORTEILE FÜR DIE MITARBEITER

Bei einer Vielzahl von Kunden und Geschäftskontakten ist es in der Regel unmöglich, stets alle Details zur Geschäftsbeziehung im Kopf zu haben. Die Folge: Telefonate müssen zeitaufwendig vorbereitet werden, bei eingehenden Anrufen verlieren Sie Zeit für die Recherche von Informationen.

CTI zeigt Ihnen aus Business Central über die Anruferkarte direkt alle Informationen zum Kontakt an, die Sie in Ihrer Position benötigen.

Zusätzlich zur Anruferkarte teilt Ihnen die CTI Tray Anwendung bei eingehenden Anrufen erweiterte Informationen über den Anrufer mit.

CTI ermöglicht Ihnen nicht nur die Anzeige, sondern auch das Erfassen und Bearbeiten von Informationen. Durch die Integration in Ihre Branchenlösung, werden sämtliche Aktivitäten automatisch protokolliert und sind direkt einsehbar.



- **Anruferkennung und Anzeige von Kontaktinformationen**
- **Schneller reaktions- und auskunftsfähig**
- **Sie bestimmen, welche Informationen Ihnen angezeigt werden**
- **Vollständige Integration ins CRM-System ermöglicht Protokollierung von Anrufen**

FEATURES IM ÜBERBLICK

CTI Tray Anwendung

Die CTI Tray Anwendung dient als zentrale Kommunikationsschnittstelle zwischen Microsoft Dynamics 365 Business Central und der TAPI Schnittstelle. Die CTI Tray Anwendung ist eine separate Applikation die unabhängig von Microsoft 365 Business Central Informationen anzeigen kann.

Die CTI Tray Anwendung zeigt Ihnen bis zu fünf individuell definierte Informationen je aus dem Bereich Kontakt, Debitor oder Kreditor an. Zusätzlich kann die CTI Tray Anwendung Funktionen zur Anrufersteuerung (annehmen, auflegen oder halten) durchführen.

Anruferkarten

Anruferkarten bieten Ihnen einen Überblick der Geschäftsinformationen aus Microsoft Dynamics 365 Business Central. Die Information (Überblick der offenen Angebote oder Aufträge) auf den Anruferkarten können individuell definiert werden. Es stehen jedoch bereits vordefinierte Anruferkarten für spezifische Rollen, wie dem Vertriebsmitarbeiter, zur Verfügung.

Anruferkarten können je nach Aufgabenbereich pro Mitarbeiter einfach zugewiesen werden.

Zusätzlich können Anrufe direkt aus der Anruferkarte gestartet, aufgelegt oder gehalten werden.

Anruf beginnen

Anrufe können über die TAPI Schnittstelle durch eine integrierte Aktion direkt aus Microsoft Dynamics 365 Business Central gestartet werden.

Die Anruf Aktion ist mit den Telefonnummern Feldern auf dem Kontakt, Debitor oder Kreditor verknüpft.

CRM Integration

Durch die Integration in den Microsoft Dynamics 365 Business Central CRM Bereich werden Anrufinformationen in den Aktivitätenprotokollposten gespeichert.

Informationen über die Anruf Art, Telefonnummer, Zeitpunkt und Dauer stehen somit direkt zum Kontakt zur Verfügung.

Notizen

Während eines Anrufs können wichtige Notizen direkt innerhalb von Microsoft Dynamics 365 Business Central vorgenommen werden.

Die Notizen erfolgen direkt auf der Anruferkarte und werden zum jeweiligen Kontakt in den Aktivitätenprotokollposten gespeichert.





Simova GmbH | Wandweg 1 | D-44149 Dortmund
+49 231 31776-448 | vertrieb@simova.de | www.simova.de