Objekttyp: **FrontMatter**

Zeitschrift: **Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology**

Band (Jahr): **80 (2002)**

Heft 12: **Das Gebot der Stunde heisst Erneurung**

PDF erstellt am: **29.05.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Erscheint monatlich
Paraît mensuellement
Esce mensilmente
Fr. 8.– / € 6.–

comtec®

12
02

Die Zeitschrift für Telekommunikationstechnik
La revue des technologies de télécommunication
The magazine for telecommunications technology
La rivista delle tecniche di telecomunicazione

Vom Call Center zum Customer Contact Center

i-Mode in Europa: Mobiles Entertainment mit i-Mode

Multimedia Messaging Service (MMS)

Bluetooth: Shaping the Office of the Future

Geeignetes Netzwerk-Management beschleunigt ROI

swisscom

ALR TeleVation® 4.0

Das ALR TeleVation® Telefonie-System integriert sich problemlos in die bestehende IT- und Telefon-Infrastruktur eines jeden Unternehmens. Voice over IP (VoIP), Fax, E- und Voice-Mail-Technologien, sowie hochstehende Call Center-Funktionalität sind nur einige der wichtigsten Merkmale von ALR TeleVation®. Das System ist äusserst bedienerfreundlich gestaltet, z.B. mit "Drag and Drop" Funktionen. Alle benötigten Funktionen können bequem über die benutzerfreundliche Windows Oberfläche am Arbeitsplatz erledigt werden. Als integrierte Kommunikationslösung unterstützt TeleVation® wirkungsvoll die Arbeit – im Büro oder unterwegs. Grundlegende Call Center Funktionen sind bereits in TeleVation® integriert, optional kann mit dem Call Center 4.0 auf eine hochstehende Lösung erweitert werden. ALR TeleVation® ist die erste Telefonie-Plattform, die sich problemlos in jede ERP- oder CRM-Lösung integrieren lässt. Es ist die perfekte Verschmelzung von IT und Telefonie.

ALR TeleVation® Call Center 4.0

Die Call Center Software basiert auf dem bereits vorhandenen CTI System (ALR TeleVation®), das schon über offene und standardisierte Schnittstellen verfügt. Geschickt konnten die Call Center Funktionalitäten im Telefonie-System integriert werden. Eigentlich eine ideale Lösung, denn alle Vorteile der CTI Technologie sind in dieser Konstellation bereits gegeben. Somit ist diese High End Call Center Lösung perfekt mit dem Informatikumfeld verschmelzt.
Der Kern dieser Lösung basiert auf Call Center Queues, welche ein vollständiges Call Center Distributions-System bereitstellen. Die Anrufe werden durch eine mehrstufige intelligente Anrufverteilung an die definierten Agenten geleitet. Durch IVR's oder Ansagetexte kann der Anruf jedoch auch bearbeitet werden, falls der Agent den Call nicht persönlich entgegen nehmen kann. Herausragend ist, dass die Einstellung der Regeln auf einfache Weise hergestellt werden kann.

Ihre Vorteile mit ALR TeleVation®

- **Steigerung der Effizienz**
- **Höhere Kundenzufriedenheit**
- **Verbesserung der Erreichbarkeit**
- **Professioneller Marktauftritt dank spezifischer Kundenpassung der Telefonie**
- **Betriebskostenersparnisse**

- **Perfekte Integration der IT-Umgebung**
- **Einfachste Bedienung z.B. mit "Drag and Drop"**
- **Einfachste betriebsinterne Administration**
- **Auswertung von Telefongesprächen**
- **Integration von Voice-Mail, Outlook, GroupWise, Lotus Notes usw.**
- **Persönliche Anrufbehandlung**
- **Integrierte Call Center Features**
- **Automatisch Anrufverteilung (ACD)**
- **Intelligente "Follow Me" Schaltung**

- **Unterstützung auch für Macintosh®**
- **Herkömmliche Telefonieanbindung oder mittels VoIP**
- **Freie Wahl von Telefonapparaten**
- **Unterstützung von DECT-Telefonen**

*Treu dem ALR Grundsatz: **„Die Art und Weise wie Sie kommunizieren bestimmt Ihren Erfolg"**, entwickelten wir das erste standardisierte CTI-Telefonie-System (Computer Telephony Integration), nach Normen der IT- und Telefonie-Industrie.*

ALR AG
Alpenquai 14
CH-6005 Luzern
Phone 041-367 50 50
Fax 041-367 50 99
sales@alr.ch

www.alr.ch

The CTI Company | ALR | Computer Telephony Integration Services Projects Distribution

ALR TeleVation® 9025R ALR TeleVation® 832R