

Integration von Sprache und Nachrichten

Kommunikation CTI und MI

Die Kopplung von Kommunikationsmedien (Telefon, Fax und E-Mail) mit ERP- bzw. CRM-Systemen **automatisiert und optimiert** eine Vielzahl vormals zeitaufwändiger Vorgänge und Tätigkeiten.

Computer Telephony Integration

Relevante Daten (z. B. betreffend Lieferungen oder Debitorenverwaltung) werden bei eingehenden Anrufen individuell am Bildschirm angezeigt. Somit kann sich der Mitarbeiter im Vorfeld eines Gesprächs auf den Kunden einstellen und wird nicht durch aufwändige Informationssuche abgelenkt.

Demgegenüber ist es dem Anwender auch möglich einen Anruf beim Kunden oder Lieferanten komfortabel aus dem vorhanden ERP- oder CRM-System heraus zu initiieren.

Messaging Integration

Am Bildschirm erfasste bzw. ermittelte Daten werden auf direktem Wege per Fax oder E-Mail versendet. Dies erspart dem Mitarbeiter zeitintensive händische Schritte.

Andererseits werden Nachrichten automatisch und sicher am persönlichen Arbeitsplatz empfangen und können unmittelbar weiterverarbeitet (bearbeitet, archiviert, weitergeleitet oder gelöscht) werden.

Unsere Lösungen zur Integration von Nachrichten und Anrufen eröffnen Ihnen völlig neue Perspektiven und tragen somit maßgeblich zur Optimierung Ihrer kommunikativen Arbeitsabläufe bei, durch:

- Effiziente und transparente Kommunikation
- Komfortabler Nachrichtenempfang und -versand
- Kürzeste Reaktionszeiten bei eingehenden Nachrichten und Anrufen
- Direkte Einbindung der Kommunikation in automatische Prozesse (Workflows)
- Arbeiten innerhalb der gewohnten ERP- bzw. CRM-Oberfläche
- Automatisierung vormals manueller Vorgänge
- Höchste Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit

[Wünschen Sie ein konkretes Angebot?](#)