

GO ON
STEP BY STEP



Urs Meier, Solution Sales Engineer
T&N Telekom & Netzwerk AG

Weiterdenken und Grenzen überwinden

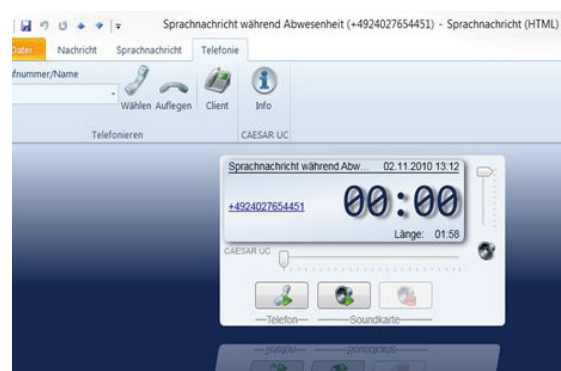
T&N bringt Unternehmen mit einer unabhängigen Unified Communication Plattform weiter. Grenzen waren für den römischen Feldherrn Julius Caesar kein Hindernis. Nun, über 2000 Jahre später, überwindet ein anderer Caesar erneut alle Grenzen, allerdings in absolut friedlicher Mission: Die Software-Lösung CAESAR aus dem Hause CASERIS versteht das Zusammenführen unterschiedlicher Kommunikations-Kanäle und -Plattformen mit unterschiedlichen Anwendungen als Herausforderung, nicht als Hindernis. Der Erfolg zeigt: Grenzen lassen sich überwinden, Systeme verbinden und somit wird vollintegriertes Unified Messaging zur Realität.

>>> Das zukunftsweisende Unified-Communication-System CAESAR ist intuitiv bedienbar und passt sich flexibel an die in Ihrem Unternehmen vorhandene Infrastruktur an – angefangen bei der einfachen Fax-Integration über Computertelefonie-Anwendungen bis hin zu tief integrierten Unified-Communications-Lösungen für komplexe Systemlandschaften. Als modular aufgebaute Infrastrukturapplikation verbindet CAESAR alle gängigen VoIP- und ISDN-basierten Telefonanlagen mit vorhanden Mailservern (IBM Lotus Notes, Microsoft Exchange, Novell Group Wise, beliebige SMTP-Mailserver) und Programmen der Unternehmenssteuerung bzw. Kundenbeziehungsmanagement-Systeme (ERP/CRM). Dabei nutzt CAESAR die bestehenden, in beliebigen Datenbanken enthaltenen Adressdaten. Kunden werden dadurch schnell identifiziert, somit kann ihr Anliegen effizient und qualifiziert erfasst werden. Die Ergebnisse: Zufriedene Kunden, Zeit- und Kostenersparnis, optimierte Arbeitsabläufe, effizientere Kommunikationsprozesse und motiviertere Mitarbeiter - sowohl im KMU Umfeld als auch in Grosskonzernen. <

>>> MS Office 2010 Integration

CAESAR lässt sich nahtlos ins MS Office 2010 (auch in ältere Versionen) integrieren. Zusätzlich kann eine komfortable Faxanzeige in Outlook integriert werden, diese ermöglicht die Veröffentlichung von Faxnachrichten sowohl im TIFF als auch im PDF-Format. Weitere Tools zur Bearbeitung eingehender Faxdokumente (Notizfunktion, Stempeln, Radiergummi) stehen zur Verfügung. Sprachnachrichten in Abwesenheit können über einen innovativen Mediaplayer direkt in Outlook über den PC Lautsprecher oder über das Telefon abgespielt werden.

Die Telefoniefunktionen der CAESAR CTI-Lösung wurden in eine eigene Menüleiste integriert und können per Mausklick auf einfachste Weise bedient werden. Anrufe können direkt aus den Outlook-Kontakten, aus einer E-Mail oder einem Web-Browser initiiert werden. <



>>> Integration in SAP

CAESAR CTI für SAP schafft eine funktionale Verbindung zwischen Telefon und PC mit SAP-Client. Vom SAP-Client können dadurch Telefonfunktionen wie Wählen, Weiterverbinden, Konferenz, Makeln, Anzeige der Rufnummer bei ankommenden Telefonaten, etc. ausgeführt werden. Die Telefonate werden in einem Journal erfasst. Hierfür kann zum Beispiel der Eingangsordner von SAP R/3 bzw. mySAP dienen, so dass der Benutzer seinen gesamten Nachrichtenverkehr vom Telefonat über Fax, E-Mail, SMS in chronologischer Reihenfolge sichten kann und "Unified Messaging" Realität wird. <

GO ON
STEP BY STEP

>>> Integration in Lotus Notes

E-Mail, Terminplanung, gemeinsame Nutzung von Informationen, Vorgangsteuerungen, Workflow, etc.. Die Funktionen von Lotus Notes/Domino sind vielfältig. Sinnvolle Telekommunikationsdienste wie Anrufbeantworter, Faxversand, -empfang, SMS-Benachrichtigungen und die Nutzung von Adressbüchern zum Telefonieren (CTI) sind im Lotus Notes nicht oder nur unzureichend implementiert. Der CAESAR Connector für Lotus Notes beseitigt dieses Defizit und bringt die Telekommunikationsdienste Voice, SMS, Fax und CTI an jeden Arbeitsplatz. Konzipiert als hochintegrierte Connector Lösung nutzt der CAESAR Connector für Lotus Notes direkte API-Schnittstellen. Durch seine Client/Server-Architektur verbindet das zentral installierte CAESAR System Ihre Telefonanlage (ISDN oder VoIP) mit Ihrem Mailsystem. Administration und Benutzerverwaltung erfolgen direkt in Lotus Notes. Datenspeicher für die von CAESAR empfangenen Nachrichten sind die entsprechenden Maildatenbanken oder auf Wunsch das CAESAR Directory oder ein LDAP-Verzeichnis ausserhalb von Lotus Notes. Spezielle Voice-Komprimierungen (MP3) erzeugen kleine Sprachdateien. Die spezielle CAESAR-Client-Erweiterung der Maildatenbank sorgt dafür, dass die Nutzung der von CAESAR zur Verfügung gestellten Telekommunikationsdienste intuitiv und ohne grossen Schulungsaufwand erfolgen kann. <

>>> CAESAR unterstützt Ihre Prozesse

Exemplarisch am Beispiel SAP zeigt sich die enorme Wirkung, welche CAESAR in der Optimierung der Prozesse entfalten kann: Der Anwender kann aus seiner gewohnten SAP-Umgebung Telefonfunktionen ausführen: Ausbildungskosten für ein weiteres System entfallen. Bei ankommenden Anrufen werden die Daten des Anrufenden, wie Name, Firma usw. gleichzeitig mit dem Klingeln angezeigt. Bei ankommenden Anrufen können automatisch Aktionen ausgeführt werden, z.B. das Öffnen einer Kundendatenbank, einer Bestellliste, einer Gesprächsnotiz oder das Starten eines Workflows.

Die Arbeit wird erheblich erleichtert, da das handschriftliche Protokoll während des Telefonates und dessen spätere Übernahme in eine Kundendatenbank, eine Notiz oder einen Workflow entfallen. Eingehende Telefonate werden bei Abwesenheit in einer Liste erfasst, aus der Rückrufe direkt getätigt werden können. In Kombination mit Unified Messaging kann jeder Benutzer über einen persönlichen Anrufbeantworter verfügen. Ausgehende Anrufe können aus SAPphone, der Wahlhilfe, vom Arbeitsplatz oder mit Hilfe des Adressbuches aufgebaut werden. Der Benutzer spart wertvolle Arbeitszeit. Zeit, die ansonsten durch manuelle Anwahl, Ermittlung der Rufnummer und erneuten Rufaufbau bei „Besetzt“, verloren gehen würde. Mehrere Anwender können per Mausclick sehr einfach in eine Konferenzschaltung einbezogen werden. Während der Telefonate können wie gewohnt Rückfragen getätigt werden oder der Benutzer kann zwischen seinen Gesprächspartnern "makeln" (hin- und herschalten). Mit zwei Mausclicks kann das Gespräch weitergeleitet und an einen Partner übergeben werden, dieser ist zum Beispiel direkt über die Adressendatenbank auswählbar. Und es geht weiter: Auf Projektbasis entwickelt die Firma CASERIS aktuell die Einbindung des SAP CIC (Customer Interaction Center) in den CAESAR. <





>>> Das T&N Applikationsteam realisiert Unified Communication

„Mit meinem Team habe ich bereits viele Projekte, darunter einige sehr namhafte, mit Caesar umgesetzt, auf die wir stolz sein dürfen. Die vielen positiven Rückmeldungen und begeisterten Benutzer, sind für mein Team Motivatoren für zukünftige Projekte. Und dass Caesar auch unter Citrix zu 100 % funktioniert, ist natürlich genial.“ <



Simon Blampied, Leiter Applikationsteam T&N

>>> „Mit T&N hat CASERIS einen Systemhaus-Partner, der über vier Jahre Systemerfahrung hat und eine breite Branchen- und Produktpräsenz besitzt. T&N ist die Nr. 1 in der Schweiz für unsere Software. Wir freuen uns über die gute Partnerschaft mit T&N!“ so Jonathan Schrubba, Gebietsvertriebsleiter bei CASERIS. Unabhängig der Kommunikationsplattform oder der eingesetzten Applikationen, optimiert die T&N Ihre Prozesse mit CAESAR. Zögern Sie nicht und kontaktieren Sie Urs Meier unter Telefon 044 835 36 70 oder u.meier@t-n.ch <