



**Computer
Telephony
Integration
(CTI)**

Ausgangssituation

Die Athos Anwender in den kommunalen Entsorgungsbetrieben müssen viele tausend Objekte und Kunden verwalten, um die Abfallgebühren ihrer Kunden veranlagern und das hierfür erforderliche Abfallbehältermanagement durchführen zu können. Für die Erledigung dieser Arbeiten sind jeden Tag eine Vielzahl von Telefonanrufen zu bewältigen.

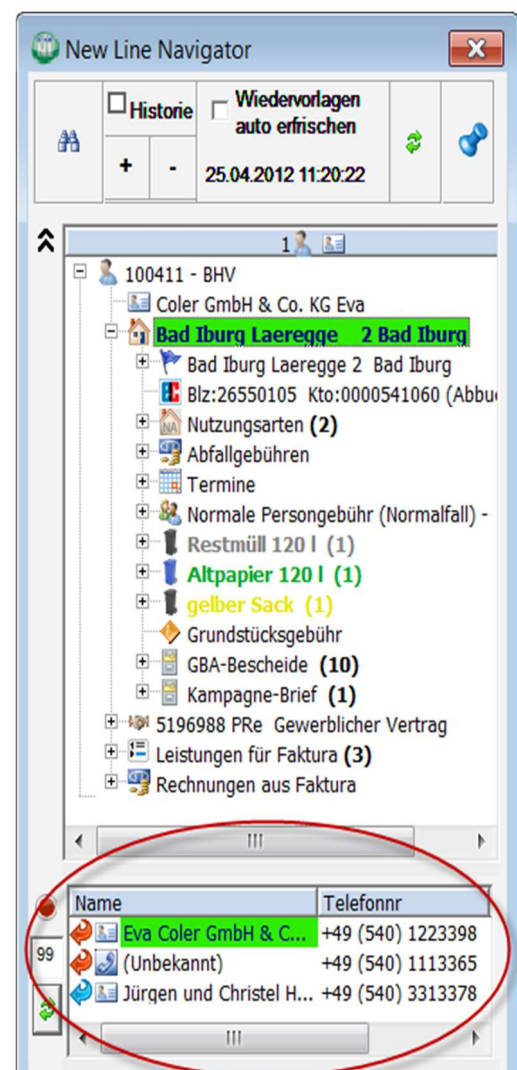
Um das Handling von eingehenden und ausgehenden Anrufen in Verbindung mit der Nutzung der Athos Software effizienter zu gestalten, stellt Axians Athos seinen Kunden für die aktuelle Version 9 von Athos das optional lizenzierbare Erweiterungsmodul "NL-CTI" zur Verfügung, das die smarte Integration von Telefonanlagen in Athos erlaubt. Durch die CTI-Integration erreichen die Athos Anwender noch kürzere Bearbeitungszeiten für die Fallbearbeitung, wobei der Anwender den maximalen Benefit beim automatisierten Anruferidentifikation resultierenden automatisierten Aufsuchen der dem Anrufer zuzuordnenden Athos Daten erhält.

CTI-Funktionalität im Detail

Eingehende Anrufe

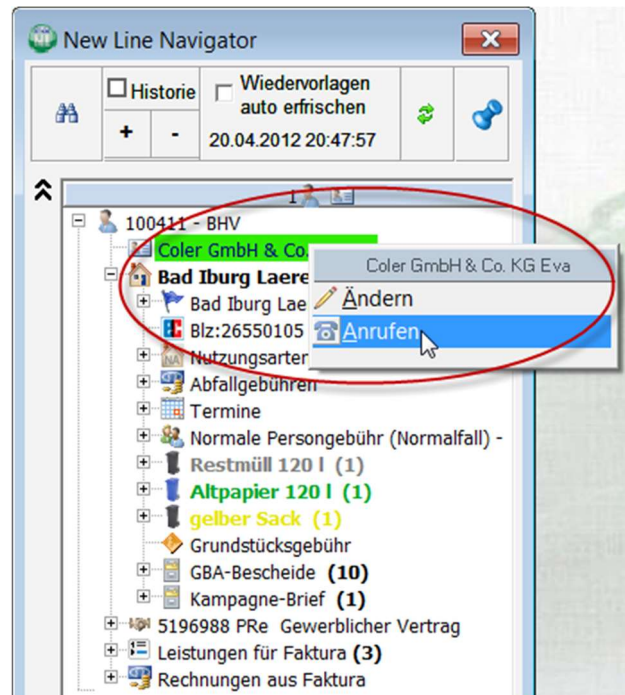
Eingehende Anrufe werden im Athos Navigator auf der Telefoneingangliste - einem speziell hierfür reservierten Anzeigebereich - visualisiert. Ist die Telefonnummer dem Anrufer auf Basis der in Athos gespeicherten Daten direkt zuordenbar, wird der Name des Anrufers mit angezeigt. Durch Mausklick auf den im Anzeigebereich visualisierten Anruf wird der Anruf angenommen und gleichzeitig der Fall im Athos Navigator im Hauptanzeigebereich aufgebaut. Damit hat der Athos Anwender sofort alle Informationen über den Kunden, seine Objekte und Behälter u.v.m. im Überblick.

Wenn die angezeigte Telefonnummer dem Athos System noch nicht bekannt ist, wird gleichzeitig mit dem Abheben des Anrufes der "Suchen Dialog" in Athos geöffnet. Jetzt kann der Anwender sofort mit den Informationen vom Anrufer mit der Suchbegriffeingabe beginnen. Die in der Telefoneingangliste des Athos Navigators aufgelistete Telefonnummer kann anschließend dem im Hauptanzeigebereich aufgebauten Fall per Mausklick dauerhaft zugeordnet werden.



Ausgehende Anrufe

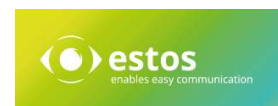
Wenn der Athos Anwender selbst einen eigenen Anruf tätigen will, kann er dies jederzeit für den im Hauptanzeigebereich des Athos Navigators angezeigten Fall per Mausklick initiieren.



Anbindung von spezifischen Telefonanlagen an NL-CTI

Die von den Athos Kunden eingesetzten Telefonanlagen und die jeweils darauf laufende Software zur Steuerung der Anlage unterscheiden sich. Deshalb ist für die technische Implementierung des ATHOS Erweiterungsmoduls NL-CTI in Verbindung mit einer spezifischen Telefonanlage die Schnittstelle zwischen beiden Systemen zu prüfen und ggf. von Axians Athos an die spezifischen Anforderungen der auf der Telefonanlage laufenden Software anzupassen.

Aktuell sind für das ATHOS Erweiterungsmodul NL-CTI bereits in der Praxis erprobte Konnektoren für die Middleware-Lösungen von ESTOS und VOXTRON verfügbar, die auf einer Vielzahl von Telefonanlagen der Axians Athos Kunden bereits laufen oder ggf. auch zusätzlich für bestehende Anlagen lizenziert werden können. Auch die Anbindung von weiteren Softwarelösungen für Telefonanlagen an NL-CTI kann von Axians Athos auf Projektbasis realisiert werden. Sprechen Sie uns bei Interesse einfach an.



Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an

Herrn Rainer Ilg
rainer.ilg@axians-athos.de