

Computer Telephony Integration

Präsentation vorbereitet von
V 1.0 / 08.04.2005 Willi Kull

CETIS



Bei Anruf Information

Kull

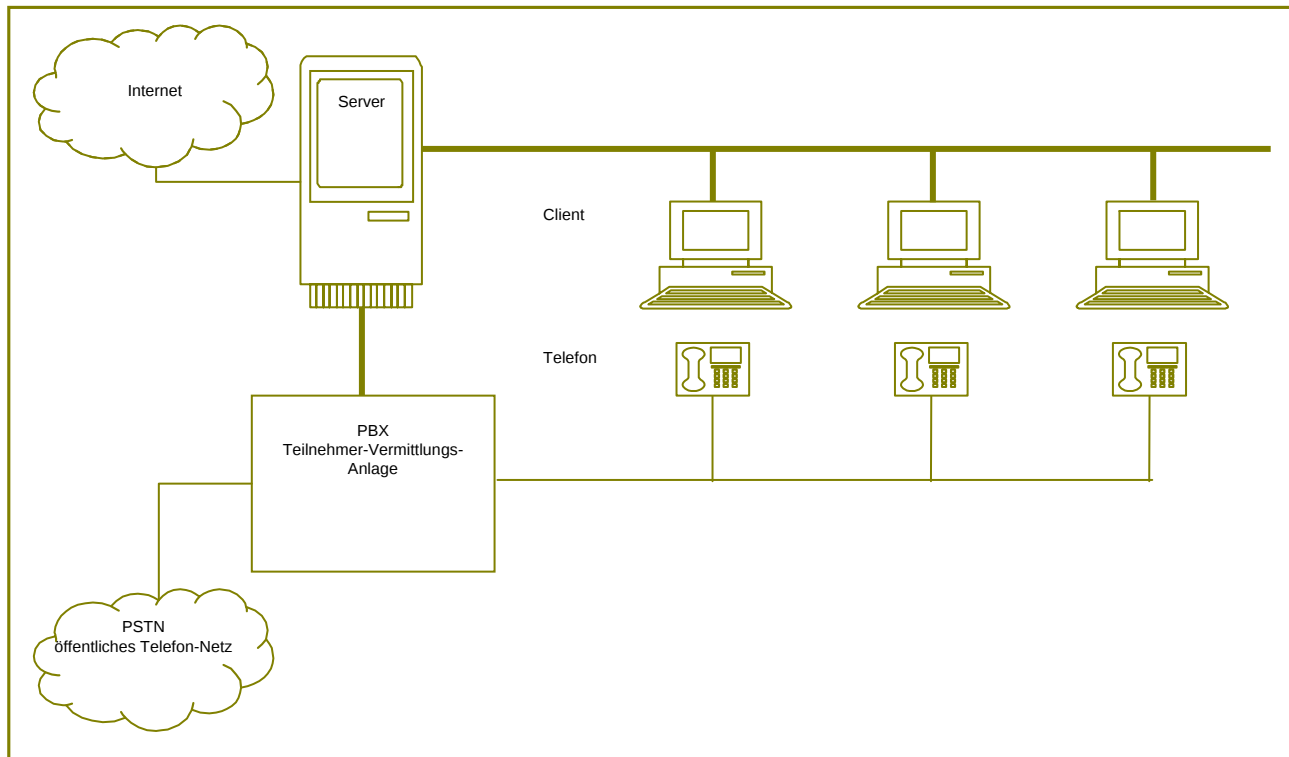
Microsoft®
GOLD CERTIFIED
Partner

Kull AG

- Gegründet 1972, 22 Mitarbeiter
- Informatik-Dienstleistungen
 - Software-Entwicklung
 - Systemintegration
- Microsoft Gold Certified Partner
 - E-Business Solutions
 - Advanced Enterprise Solutions
 - Information Worker Solutions
- Telephonie
 - Betriebssystem für Komfort-Telefon "Habimat"
 - Anbindung Outlook und Word an ETV–Access TCP/IP
 - In Zusammenarbeit mit Swisscom Directories und Microsoft
 - CTI-Lösung CETIS

CTI-Applikation CETIS

CTI verbindet Telefonanlage mit Informatik:



Kernfunktionen von CTI

- Ankommenden Anruf anzeigen
- Wählen mittels Mausklick
- History der ankommenden und abgehenden Anrufe

Pflichtenheft für CETIS

- Web-basierend
 - Läuft auf Server
 - Stabil
 - Keine Installation auf Client
- Anruf-Verlauf
 - wer versuchte mich zu erreichen
 - wer hat mit meinem Kunden gesprochen
- Integration in ERP/CRM
 - Umsatz
 - Kredit-Limite
 - usw.

Live Demonstration (oder Screen Shots)



Skip Sreen Shots



Anruf-Journal

CTI Web Client - Microsoft Internet Explorer

Meine Tel. Frei-Besetzt Adressen Optionen

Datum	D	Telefon-Nr.	Angaben	Q	L	R	S	Anschluss
26.03.04 10:03	3'	41797978351	Verena Muster (Mobile)					Kaufmann, Wil...
26.03.04 09:52	6'	41219242111	Nestlé SA (Vevey)					Kaufmann, Wil...
26.03.04 09:41	2'	41799999999	Kaufmann, Angelika (Mobile)					Kaufmann, Wil...
26.03.04 08:54	0'	285	Bucher, Andreas (Room 57)					Kaufmann, Wil...
26.03.04 08:45	0'	41219242111	Nestlé SA (Vevey)					Kaufmann, Wil...
26.03.04 07:15	0'	41791111111						Kaufmann, Wil...
26.03.04 07:12	0'	273	Bieri, Jürg (Room 58)					Kaufmann, Wil...
25.03.04 21:15	14'	14258829999	Microsoft (Redmond) Number Range		US			Kaufmann, Wil...
25.03.04 18:01	0'	288	Halder, Michael (Room 42)					Kaufmann, Wil...
25.03.04 17:27	0'	41799999999	Kaufmann, Angelika (Mobile)					Kaufmann, Wil...
25.03.04 16:05	7'	14258839999	Bill Gates		US			Kaufmann, Wil...
24.03.04 14:12	3'							Kaufmann, Wil...
24.03.04 13:44	1'							Kaufmann, Wil...
24.03.04 11:40	0'	288	Halder, Michael (Room 42)					Kaufmann, Wil...
23.03.04 15:19	9'	497031900	Daimler Chrysler AG (Sindelfingen)		DE			Kaufmann, Wil...
23.03.04 15:12	7'	41628359191	UBS AG (Aarau)					Kaufmann, Wil...
23.03.04 10:50	12'	491234567890	Hans Müller (Meier AG)		DE			Kaufmann, Wil...
23.03.04 08:11	0'	41628359191	UBS AG (Aarau)					Kaufmann, Wil...
22.03.04 14:44	0'	41628359191	UBS AG (Aarau)					Kaufmann, Wil...

Aktuelle Anrufe

Über CTI Web Client

Legende

Zeigt alle ankommenden und abgehenden Anrufe

Wer ruft an?

- Bei ankommenden Anruf erscheint eine Flagge mit:
 - Telefonnummer des Anrufers
 - Namen und Adresse des Anrufers

Ist der Anruf für mich ?

- Bei Anruf über Ringruf
 - wird angezeigt, für wen der Anruf bestimmt wäre
 - Die Flagge ist gelb, wenn der Anruf jemandem anderem gegolten hätte
 - Die Flagge ist rot, wenn der Anruf für mich ist.

'Drill down' für Anruf-Details

CTI Web Client - Microsoft Internet Explorer

Meine Tel. Frei-Besetzt Adressen Optionen

Datum	D	Telefon-Nr.	Angaben	Q	L	R	S	Anschluss
26.03.04 10:03	3'	41797978351	Verena Muster (Mobile)					Kaufmann, Wil...
26.03.04 09:52	6'	41219242111	Nestlé SA (Vevey)					Kaufmann, Wil...
26.03.04 09:41	2'	41799999999	Kaufmann, Angelika (Mobile)					Kaufmann, Wil...
26.03.04 08:54	0'	285	Bucher, Andreas (Room 57)					Kaufmann, Wil...
26.03.04 08:45	0'	41219242111	Nestlé SA (Vevey)					Kaufmann, Wil...
26.03.04 07:15	0'	41791111111						Kaufmann, Wil...
26.03.04 07:12	0'	273	Bieri, Jürg (Room 58)					Kaufmann, Wil...
25.03.04 21:15	14'	14258829999	Microsoft (Redmond) Number Range		US			Kaufmann, Wil...
25.03.04 18:01	0'	288	Halder, Michael (Room 42)					Kaufmann, Wil...
25.03.04 17:27	0'	41799999999	Kaufmann, Angelika (Mobile)					Kaufmann, Wil...
25.03.04 16:05	7'	14258839999	Bill Gates		US			Kaufmann, Wil...
24.03.04 14:12	3'							Kaufmann, Wil...
Anruf-Details	1'							Kaufmann, Wil...
24.03.04 11:40	0'	288	Halder, Michael (Room 42)					Kaufmann, Wil...
23.03.04 15:19	9'	497031900	Daimler Chrysler AG (Sindelfingen)		DE			Kaufmann, Wil...
23.03.04 15:12	7'	41628359191	UBS AG (Aarau)					Kaufmann, Wil...
23.03.04 10:50	12'	491234567890	Hans Müller (Meier AG)		DE			Kaufmann, Wil...
23.03.04 08:11	0'	41628359191	UBS AG (Aarau)					Kaufmann, Wil...
22.03.04 14:44	0'	41628359191	UBS AG (Aarau)					Kaufmann, Wil...

Aktuelle Anrufe

Über CTI Web Client

Legende

Anruf-Details: Wer alles sprach mit Bill Gates?

Call details - Microsoft Internet Explorer

Verlauf

- Bill Gates (14258839999)
 - Office (Room 53) (281)
 - Furrer, René (Room 43) (278)
 - Office (Room 53) (281)
 - Kaufmann, Willi (Room 52) (200)
 - Kaufmann, Willi (Room 52) (200)
 - Bieri, Jürg (Room 58) (273)
 - Bieri, Jürg (Room 58) (273)

Anruf-Details

25.03.2004

Bill Gates ruft die Hauptnummer der Kull AG an
Der Anruf wird vom Sekretariat beantwortet
Rückfrage an René Furrer
Sekretärin bittet Bill Gates am Telefon zu bleiben
Sekretärin bittet Willi Kaufmann den Anruf zu nehmen
Willi Kaufmann spricht 7 Minuten mit Bill Gates
Willi Kaufmann bittet J. Bieri den Anruf zu übernehmen
Schlussendlich spricht Jürg Bieri mit Bill Gates.

Bezeichnungen für 14258839999

Bezeichnungen für 14258839999	Datum	Quelle
Bill Gates	30.06.2004	
Gates, Bill (Redmond)	27.10.2002	

Legend

Frei/Besetzt-Anzeige

CTI Web Client - Microsoft Internet Explorer

Meine Tel. **Frei-Besetzt** Adressen Optionen

Frei/Besetzt-Anzeige

S	No.	Name	S	No.	Name
	270	Basler, Eric (Room 45)		287	Meier, Alesch (Room 44)
	273	Bieri, Jürg (Room 58)		281	Office (Room 53)
	291	Brunner, Ingo (Room 5A)		292	Pfister, Marc (Room 49)
	285	Bucher, Andreas (Roo...)		286	Reserve (Room 46)
	200	Conference 1 (Room 41)		275	Reserve (Room 49)
	289	Conference 2 (Room 51)		297	Scanner Room (Room 56)
	284	Dietschi, Werner (Ro...)		209	Server Room (Room 48)
	283	Egli, Roman (Room 46)		293	Studer, Reto (Room 42)
	278	Furrer, René (Room 43)		387	Test number
	294	Gerber, Marcel (Room...)		299	Vogt, Matthias (Room...)
	288	Halder, Michael (Roo...)		272	Widmer, Thomas (Room...)
	276	Huber, Daniel (Room 43)		274	Wireless Phone, analog
	277	Jenni, Sandra (Room 54)		295	Zehnder, Peter (Room...)
	282	Kaufmann, Willi (Roo...)			
	290	Keller, Martin (Room...)			
	385	Main number			

Grün = frei

Rot = externes Gespräch

Orange = internes Gespräch

Über CTI Web Client [Legende](#)

CETIS mit Microsoft CRM



Ankommender Anruf

Contact: Meister, Fritz - Microsoft Internet Explorer

File Actions Help Contact: Meister, Fritz

Save Send Email Dial

Information
More Addresses
Sales
Cases
Activities
Notes
Contracts

General Details Administration

Salutation Business Phone

First Name Home Phone

Middle Name Mobile Phone

Last Name Fax

Job Title Pager

Parent Account Email

Address

Address Name ZIP/Postal Code

Street 1 Country/Region

Street 2 Phone

Street 3 Address Type

City Shipping Method

State/Province Freight Terms

Status: Active

Done Internet

Wählen aus CRM-Maske

Contact: Meister, Fritz - Microsoft Internet Explorer

File Actions Help Contact: Meister, Fritz

Save Send Email Dial

Information

More Addresses

Sales

Cases

Activities

Notes

Contracts

General Details Administration

Salutation: Herr

First Name: Fritz

Middle Name: Eduard

Last Name: Meister

Job Title: Chief Technology Officer

Parent Account:

Business Phone: +41 62 834 81 09

Home Phone: +41 62 824 10 12

Mobile Phone: +41 76 500 80 80

Fax: +41 1 271 92 04

Pager:

Email: mail@test.ch

Address

ZIP/Postal Code: 8023

Country/Region: Switzerland

Phone:

Address Type: Primary

Shipping Method:

Freight Terms:

City: Zürich

State/Province: ZH

Dial - Microsoft Internet Explorer

Business

Telefon-Nr.: +41 62 834 81 09

Schliessen

Status: Active

Done Internet

Web Part von CETIS



CETIS Web Part

Demo Kull AG's Home - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Media

Address http://spps.intranet/MySite/default.aspx Go Links

Home Documents and Lists Site Settings Help Up To Kull Intranet

This personal site Modify My Page

Select View

Private
Public

Actions

- Edit Profile
- Create List
- Create Page
- Manage Alerts

My Lists

- Private Documents
- Shared Documents
- My Pictures

My Pages

No pages.

My Call Log

To open the full CTI application click here.

Call date	D	Call number	Name	D	S
01.07.04 08:59	1'	41628348080	Main number	→	🗨
01.07.04 08:58	1'	41628348080	Main number	→	🗨
01.07.04 08:56		41797978351	Verena Muster (Mobile)	→	🗨
01.07.04 08:53	1'	41628348081	Office	→	🗨
26.03.04 10:03	3'	41797978351	Verena Muster (Mobile)	→	🗨
26.03.04 09:52	6'	41219242111	Nestlé SA (Vevey)	←	🗨
26.03.04 09:41	2'	41799999999	Kaufmann, Angelika (Mobile)	←	🗨
26.03.04 08:54	0'	285	Bucher, Andreas (Room 57)	↔	
26.03.04 08:45	0'	41219242111	Nestlé SA (Vevey)	→	
26.03.04 07:15	0'	41791111111		→	

My Links Summary

Add new link

Links for You

There are no listings to display.

My Alerts Summary

There are no alerts to display.

My Calendar

To change the address of the Outlook Web Access server, open the tool pane and then type the URL in the **Mail server address** text box.

News for You

There are no listings to display.

Done Local intranet

Kull AG

Kull AG
Entfelderstrasse 2
5000 Aarau (Switzerland)
Tel: +41 62 834 8080
Fax: +41 62 824 2718
E-Mail: info@kull.ch
<http://www.kull.ch>



- Gegründet 1972
 - Willi Kull, CEO
- Software Entwicklung
- Systemintegration
- Microsoft Gold Certified Partner
 - for Commerce Solutions
 - for Enterprise Systems
 - Information Worker Solutions

Computer Telephony Integration

Präsentation vorbereitet von
Willi Kull



Vielen Dank für
Ihre
Aufmerksamkeit

Kull

Microsoft®
GOLD CERTIFIED
Partner