

Objektyp: **BackMatter**

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

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

Heft 9

PDF erstellt am: **28.06.2024**

### **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.

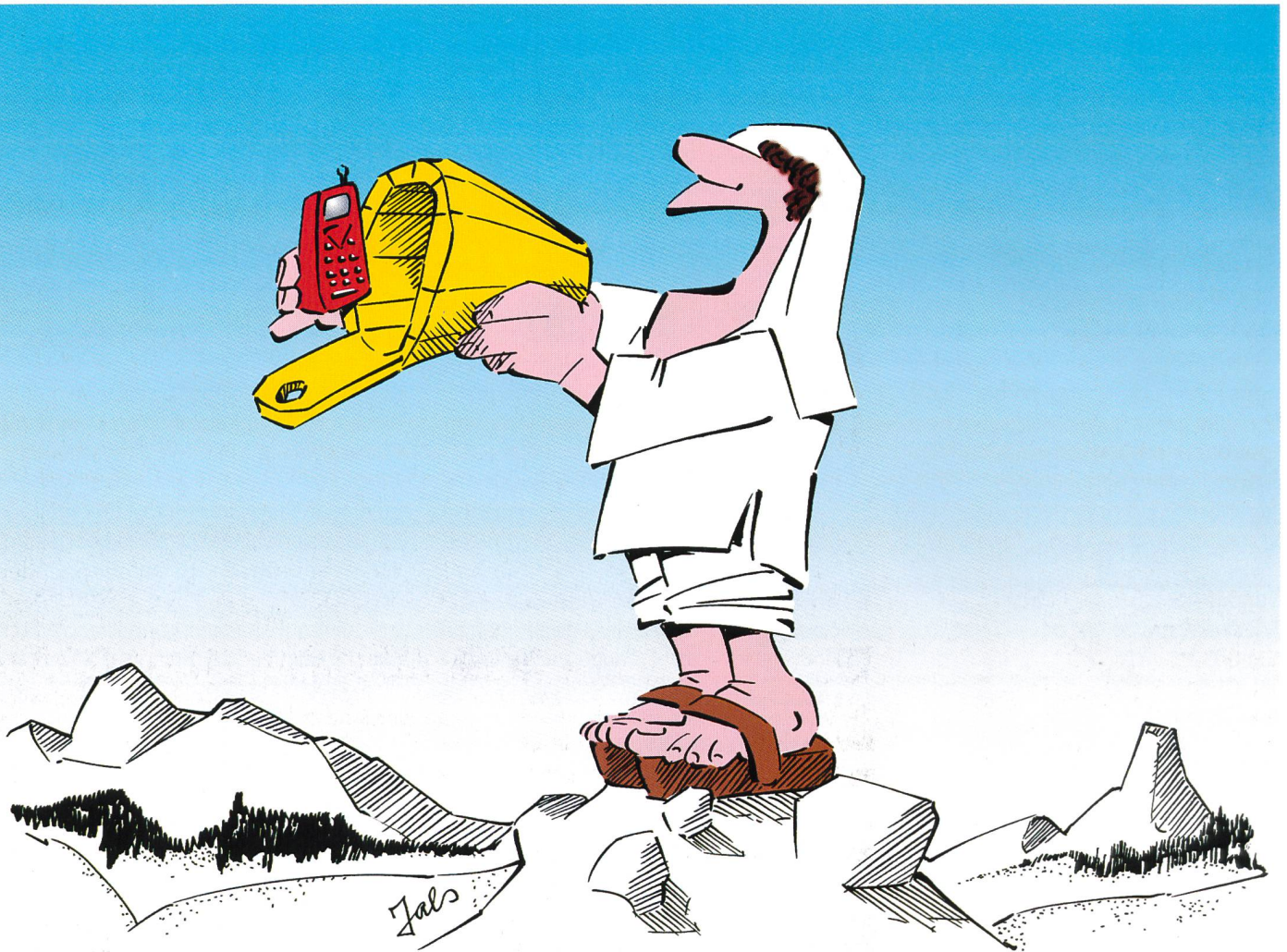
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

### **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.library.ethz.ch)

<http://www.e-periodica.ch>



## IMPRESSUM

**comtec**<sup>®</sup>

Herausgegeben von Swisscom AG  
Publié par Swisscom SA  
Pubblicato da Swisscom SA

Jahrgang / Année / Anno 80

ISSN 1 420-3715

Redaktion / Rédaction / Redazione:  
Hannes Gysling, Dipl.-Ing. ETH/SIA  
Chefredaktor / Rédacteur en chef / Caporedattore  
Monica Hediger  
Redaktorin / Rédacteur / Redattore  
Chellenstrasse 18e, CH-6318 Walchwil  
Tel. 041 759 02 02

Korrektorat Deutsch: Joachim Klar  
Inwilerriedstrasse 9, 6430 Baar  
Korrektorat Englisch: Susan Koller  
Staldenweg 3, 6313 Menzingen

Verlag / Maison d'édition / Casa editrice:  
Künzler-Bachmann Medien AG  
Geltenwilenstrasse 8a, CH-9001 St. Gallen  
Tel. 071 226 92 92, Fax 071 226 92 95  
Verlagsleiter / Éditeur / Editore: Roland Köhler

Anzeigenmarketing / Régie des annonces /  
Servizio pubblicitario: Künzler-Bachmann Medien  
AG, Geltenwilenstrasse 8a, CH-9001 St. Gallen  
Tel. 071 226 92 92, Fax 071 226 92 93  
verlag@kueba.ch

Druckvorstufe: Multicolor Print AG/Maihof Druck  
Sihlbruggstrasse 105a, CH-6341 Baar  
Tel. 041 767 76 57, Fax 041 767 76 79

Layout: Karin Haslimann

Druck / Impression / Stampa:  
Benteli Hallweg Druck AG, 3084 Wabern

Erscheint monatlich  
Paraît mensuellement  
Esce mensilmente

Abonnementspreis  
(inkl. 2,4 % MWSt.): 1 Jahr Fr. 80.–  
Prix d'abonnement  
(y compris 2,4 % de TVA): 1 année 80 fr.  
Prezzo d'abbonamento  
(incl. 2,4 % di IVA): 1 anno fr. 80.–

Bestellungen / Commandes / Per abbonarsi:  
Künzler-Bachmann Medien AG, Renate Meyer,  
Tel. 071 226 92 92, Fax 071 226 92 31  
r.meyer@kueba.ch

© comtec, Swisscom AG, Bern, 2002

Besuchen Sie uns an der **Orbit 2002**  
**Halle 1.1 / Stand D14**

## Telefonie-Faszination auf den ersten Klick

# TeleVation®

### 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
- Betriebskostensparnisse
  
- 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](http://www.alr.ch)

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

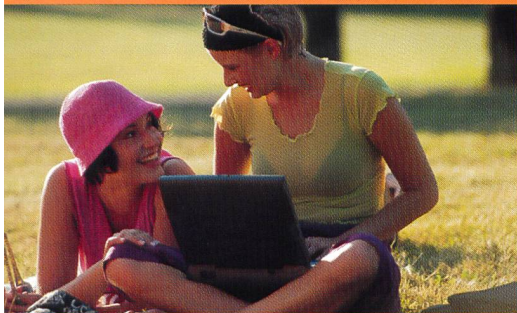


ALR TeleVation® 9025R

ALR TeleVation® 832R

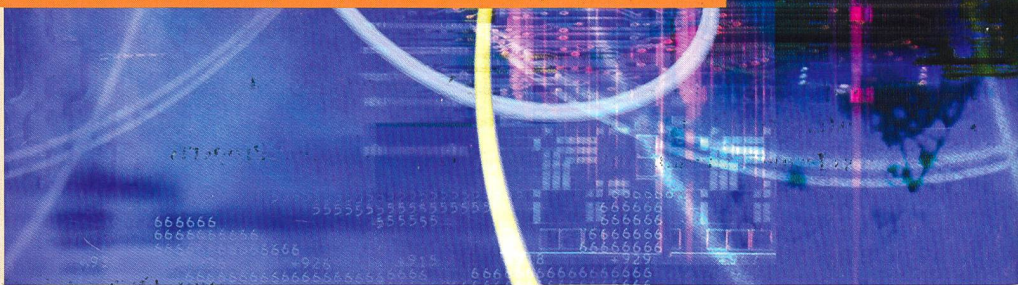
Als Architekten der modernen weltumspannenden Kommunikationstechnologie haben wir zahlreiche Pionierleistungen erarbeitet. Dabei gibt es nur einen Massstab, mit dem sich unsere Leistung messen lässt: die besseren Lebensmöglichkeiten der Menschen.

Es sind die Menschen die uns motivieren, bei der Analyse ständig wechselnder Kundenansprüche gründlicher zu sein. Nur sie bieten die Sicherheit, dass wir uns nicht von «Hi-Tech» überrollen lassen, sondern diese umsetzen: in Qualität für die Menschen.



Jedesmal, wenn uns das gelingt, freuen wir uns.  
Ein gutes Gefühl.

Ihr Alcatel-Team



ARCHITECTS OF AN INTERNET WORLD

Alcatel Schweiz AG, Friesenbergstrasse 75, 8055 Zürich  
Telefon 01 465 21 11, Fax 01 465 24 11, kam.swisscom@alcatel.ch, www.alcatel.ch