

Objektyp: **BackMatter**

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

Band (Jahr): **81 (2003)**

Heft 3

PDF erstellt am: **21.07.2024**

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.e-periodica.ch>

ES WAR EINMAL...



Stich von 1872, Bearbeitung und Kolorierung von H. R. Bramaz

Die Schreibmaschine – Vorläuferin von Teletex (1872): Der Amerikaner Sholes konstruierte 1865 die erste Schreibmaschine (im Bild), die diesen Namen auch verdiente. Sie war die Vorläuferin der von Remington 1877 entwickelten verbesserten Konstruktion.

IMPRESSUM

comtec[®]

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

Jahrgang / Année / Anno 81

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

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

Layout: Karin Haslimann

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, 2003



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

The
CTI
Company

ALR

Computer Telephony Integration
Services
Projects
Distribution



ALR TeleVation® 9025R

ALR TeleVation® 832R



mehr als nur software

Software-Entwicklung in der Telekommunikation

ist eine unserer Stärken

- Wir realisieren Ihr Software-Projekt als **Gesamtleistung** auf der Basis moderner Betriebssysteme und Programmiersprachen.
- Wir unterstützen Ihr **Software-Engineering**
- Das **Projektmanagement** ist der Dreh- und Angelpunkt jedes Projektes. Unsere erfahrenen und in verschiedenen Fachbereichen bewährten Projektleiter führen das Projekt vom Auftrag bis zur Realisation.
- Auf verschiedenen Gebieten stehen **Berater** für Know-how-Transfer und Schulung zur Verfügung.

Interessiert? Rufen Sie uns an.

Noser Engineering AG
Talackerstrasse 99
8404 Winterthur
Tel. 052 234 56 11
info@nosser.com

www.nosser.com



Winterthur Bern Luzern Lausanne München