

**Zeitschrift:** Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology  
**Herausgeber:** Swisscom  
**Band:** 80 (2002)  
**Heft:** 12: Das Gebot der Stunde heisst Erneuerung

## **Titelseiten**

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 17.03.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**



Erscheint monatlich  
Paraît mensuellement  
Esce mensilmente  
Fr. 8.- / € 6.-

12  
02

# comtec®

Die Zeitschrift für  
Telekommunikationstechnik  
La revue des technologies  
de télécommunication  
The magazine for  
telecommunications technology  
La rivista delle tecniche  
di telecomunicazione

**Vom Call Center  
zum Customer  
Contact Center**

**i-Mode in Europa:  
Mobiles Entertainment  
mit i-Mode**

**Multimedia  
Messaging  
Service (MMS)**

**Bluetooth:  
Shaping the Office  
of the Future**

**Geeignetes  
Netzwerk-  
Management  
beschleunigt ROI**



swisscom  
■■■■■





# 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